



Työvuorojen suunnittelun helpottaminen

Case: Humanlink Finland Oy

● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Ropponen, Janne

2010 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Työvuorojen suunnittelun helpottaminen
Case: Humanlink Finland Oy

Janne Ropponen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2010

Janne Ropponen

Työvuorojen suunnittelun helpottaminen
Case: Humanlink Finland Oy

Vuosi 2010

Sivumäärä 56

Tässä opinnäytetyössä kuvataan Humanlink Finland Oy:n työvuorojen suunnittelu/toteutusprosessia. Tutkimuksessa tutkittiin uuden tietojärjestelmän käyttöönoton myötä kehitettyä ehdotusta toteuttaa työvuorojen suunnittelua. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostavat käytettävyys ja käyttäjälähtöinen tapa toimia. Tutkimus on rajattu tutkimaan kehitysehdotuksen tapaa työvuorojen suunnittelu/toteutusprosessia.

Tutkimus keskittyy kehittämään käyttäjälähtöistä tapaa toteuttaa työvuorojen suunnittelu ja tätä kautta helpottamaan työvuorojen suunnittelua. Pääasiallisena syynä tutkimuksen tekemiseen oli uuden tietojärjestelmän käyttöönotto. Tutkimuksessa esitetään käyttäjälähtöinen kehitysehdotus työvuorojen suunnitteluun sekä sen hyödyt työvuorosuunnittelijan näkökulmasta ja työntekijöiden mielipiteitä ja näkemyksiä. Tutkielman tarkoituksena on antaa kuva siitä, mitä seikkoja työntekijät arvostavat työvuorojen suunnittelussa ja mitä hyviä tai huonoja puolia he kehitysehdotuksessa näkevät.

Tutkimuksessa on sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen piirteitä ja se tehtiin keväällä 2010 kyselylomakkeella sekä haastatteluilla. Kolmea työntekijää haastateltiin puhelimitse, jotta saataisiin monipuolisempia vastauksia. Tutkimuksessa oli mukana tietojärjestelmän kehittäjä, jota haastateltiin henkilökohtaisesti. Tietojärjestelmänkehittäjän mukana olon tarkoituksena oli selvittää, kuinka paljon kehitysehdotus tulisi maksamaan ja kauanko sen toteuttamiseen menisi.

Tutkimuksesta ilmeni, että työvuorojen suunnittelu on tällä hyvällä tasolla. Kehitysehdotus antaisi toimiessaan lisäarvoa Humanlinkille ja se sai työntekijöiden keskuudessa hyvää palautetta. Työntekijät pitivät ehdotuksesta, että he voivat itse valita vuoronsa. Heidän mielestään työvuorojen valinta on hyvä, koska silloin heillä olisi mahdollisuus valita itselleen enemmän vuoroja kuin tällä hetkellä saisi. Tutkimuksessa tuli ilmi, että työntekijät olivat silti huolissaan tulevista työvuoroista. Lähinnä siksi, että heille oli epäselvää, kuinka työvuorotoiveet hyväksytään.

Tutkimuksen avulla saatiin selville, että tämän hetkinen työvuorojen suunnittelu on hyvä, mutta työntekijät haluaisivat silti muutosta. He toivoivat mahdollisuutta vaikuttaa vuoroihinsa. Toteuttamalla kehitysehdotuksen Humanlink saisi kokonaisvaltaisen työvuorojen suunnittelumallin, joka olisi tehokas tapa näiden toteutukseen. Työntekijöiden ollessa osana suunnitteluvaihetta saataisiin asiakkaan tilaus paremmin täytettyä ja työntekijöiltä paras potentiaali käyttöön.

Asiasanat: Käytettävyys, käyttäjälähtöinen, vuokratyö

Janne Ropponen

Facilitating Shifts Planning: Case Humanlink Finland Oy

Year	2010	Pages	56
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to describe the shifts planning and implementation process at Humanlink Finland Oy. The introduction of a new information system was an idea that would facilitate the planning of shifts. The objective was to examine the development proposal on the basis of the method shifts planning. The theoretical study comprises the usability, user-oriented way of operating work shifts and difficulties of rental work. The theoretical framework is limited to investigate the way in developing a proposal for the scheduling / execution-process.

The research concentrates on investigating and developing a user-driven way of performing scheduling and thereby facilitating the planning of work shifts. The main reason for this research was a new information system which was introduced and a wish to try to develop it further. In this thesis, a development proposal and its benefits are presented. The aim is to provide a picture of what the employees appreciate in working shifts and what pros or cons they see in the development project.

The thesis has both qualitative and quantitative aspects of the research and it was carried out in the spring of 2010. The questionnaire reached 79 per cent of the employees. Three employees were interviewed by telephone in order to provide deeper answers. In addition, an information developer was interviewed to obtain information on the costs of a development proposal and how long it would take time to do it. He was interviewed in person.

The research results show that the scheduling now is at a good level. Development proposal would give added value to Humanlink and it received good feedback. Employees liked the idea that they can choose their own shifts. They feel that the selection of shifts is good, because then it is possible to choose maybe more shifts than usual. The employees still had concerns about their future shifts, mainly because it was unclear for them how the shift requests would be accepted.

This study showed that the current scheduling is good, but the workers would still like some changes. They hoped that they can influence their shifts. This model in the development proposal would make it possible.

This would be an effective way to plan one's own shifts. When workers are part of the planning process, Humanlink would provide better orders for the customer and have from all the workers their best potential in use.

Keywords: Usability, User-driven, Temporary

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tutkimusongelma ja tutkimuksen rajaus.....	7
1.2	Teoreettinen viitekehys.....	8
1.3	Nykytilan kuvaus.....	9
1.4	Kehitysehdotus.....	12
2	Käytettävyys	16
2.1	Kyselylomake.....	19
2.2	Henkilökohtaiset haastattelut	21
2.3	Käyttäjälähtöisyys.....	22
3	Vuokratyö.....	23
4	Humanlink Finland Oy:n käyttäjätutkimus	26
4.1	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	28
4.2	Tutkimusmenetelmät	29
4.3	Haastatteluiden analysointi, raportointi ja tulosten esittäminen	30
4.4	Validiteetti ja reliabiliteetti	30
5	Tutkimuksen analysointi	31
5.1	Nykyhetken ja tietojärjestelmän analysointi	31
5.2	Kehitysehdotuksen analysointi.....	33
5.3	Työntekijöiden haastatteluiden analysointi	37
5.4	Järjestelmän tekijän haastattelu	39
6	Lopuksi	40
6.1	Kehitysidean hyödyt	41
6.2	Yhteenveto	42
7	Arviointi.....	42
	Lähteet	43
	Kuviot	45
	Taulukot	45
	Liitteet.....	46

1 Johdanto

Tässä tutkielmassa tutkittiin henkilöstöpalveluyritys Humanlink Finland Oy:n nykyistä työvuorojen suunnittelun toimivuutta käyttäjien näkökulmasta sekä kehitysehdotusta työvuorosuunnittelun helpottamiseksi. Tutkielman keskeisessä osassa ovat työntekijät ja heidän näkemyksensä. Tutkija työskentelee Humanlink Finland Oy:ssä työvuorojen suunnittelijana.

Humanlink Finland Oy on henkilöstöpalveluyritys joka on perustettu vuonna 2006 marraskuussa. Yrityksellä on toimisto Helsingissä. Humanlink Finland Oy kuuluu osana Varumees-Groupiin, johon kuuluvat OU virolaiset henkilöstöpalveluyritykset Varumeesteenindus ja Talentforum. Humanlinkin liikevaihto on noin 1 400 000 € vuodessa. Yritys on Helsingin Yrittäjien, Elinkeinoelämän ja Veronmaksajien keskusliittojen sekä Henkilöstöpalveluyritysten liiton jäsen.

Yksi Humanlinkin asiakkaista on erikoispalvelua kauppoille tuova yritys, joka hyllyttää aamuisin kaappoihin tulevat tuotteet. Hyllyttäjät toimivat päivittäistavarakaupoissa hyllyttämässä keskusvarastolta saapuneet tuotteet hyllyihin. Tässä tutkielmassa Humanlinkin asiakasta kutsutaan nimellä asiakas X.

Viikoittain Humanlink välittää noin sadan työvuoron verran hyllytystyöntekijöitä asiakkaallensa sen tilauksen mukaan. Vaihtelevien työmäärien vuoksi työvuorot joudutaan tekemään viikko kerrallaan. Tämä asettaa omat haasteensa työvuorojen suunnittelulle, joka tällä hetkellä on melko aikaa vievää ja siksi sen tehostaminen antaisi suurta lisäarvoa pienelle yritykselle. Käytännössä työvuorot tehdään soittamalla työntekijöille, joille työ on osa-aikaista ja joista useimmat tekevät tämän ohella myös muita töitä tai opiskelevat. Tämän vuoksi työvuorojen sovittaminen työntekijöiden aikatauluihin voi olla monesti aikaavievää ja vaikeaa.

Tällä hetkellä Humanlink käyttää asiakkaansa kehittämää uutta tietojärjestelmää, jonka päätehtävä on työntekijöiden työaikojen seuraaminen. Tietojärjestelmä on ollut käytössä noin puolenvuoden verran ja järjestelmää pyritään kehittämään asiakkaan ja Humanlinkin toimesta helpottamaan kummankin osapuolen jokapäiväistä työtä. Tietojärjestelmä on tärkeä osa työvuorojen suunnittelua/toteutusta, koska työvuorot laitetaan sinne. Työnantaja seuraa järjestelmän avulla työaikoja, sekä sen avulla myös työntekijät itse pystyvät tarkistamaan vuoronsa tietojärjestelmästä. Järjestelmä itsessään on tärkeä työkalu, koska se on apuna kun maksetaan palkkoja, seurataan työaikoja ja kerätään historiatietoa työmääristä.

Järjestelmään syötetään työntekijöiden työvuorot, jotta he voivat kirjautua aamuisin töihin. Jos Humanlink ei laita hyllyttäjälle työvuoroa järjestelmään, ei myöskään työntekijä pääse kirjautumaan töihin. Tämän tutkielman avulla tutkitaan tietojärjestelmän toimivuutta ja esitetään kehittämis ehdotus, joka toimisi tietojärjestelmän avulla.

Vaikka tutkielmaa tehdessä maailman taloudellinen tilanne on taantunut ja tällä hetkellä on niin sanotusti työnantajan markkinat, niin jossain vaiheessa tähän tulee muutosta. Tällöin hyvien työntekijöiden hankkiminen voi vaikeutua entisestään, jonka takia työntekijöiden tyytyväisyyteen tulisi panostaa. Tutkimuksessa pyrin selvittämään, toisiko kehitysehdotus lisäarvoa Humanlinkille työnantajana työntekijän näkökulmasta. Yrityksen maineen kannalta on tärkeää, että siitä puhutaan hyvää. Oppinnäytetyö on tutkielmatyyppinen ja se tulee olemaan pohjana Humanlinkille, josta se tekee päätöksen, lähteekö se tekemään muutoksia työvuorojen suunnitteluun.

1.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen rajaus

Työvuorojen suunnittelun kompastuskiveksi on muodostunut työvuorojen toteutus viikko kerrallaan ilman, että Humanlink tietää hyllyttäjiensä mahdollisista potentiaalisista työpäivistä. Humanlink soittaa hyllyttäjilleen joka viikko ja tarjoaa vuoroja vain seuraavalle viikolle kerrallaan. Hyllyttäjien kieltäytyessä vuoroista tulee Humanlinkille ongelmia, koska Humanlinkin pitää pystyä tarjoamaan osaavaa työvoimaa asiakkaan tilauksen mukaan. Hyllyttäjien ollessa estyneitä työskentelemään seuraavalla viikolla huonoimmassa tapauksessa Humanlinkin täytyy rekrytoida uusia työntekijöitä, ja jos näin käy useana viikkona peräkkäin, ei Humanlink pysty takaamaan työvuoroja kaikille työntekijöille, joka taas osaltaan aiheuttaa työvoiman vaihtuvuutta. Tällöin lupaus osaavasta työvoimasta asiakkaalle täytyy tällöin kyseenalaistaa.

Työvuorojen toteuttaminen on aikaisemmin jouduttu ratkaisemaan suurella määrällä työvoimaa, mutta tämä on tuonut mukanaan vain suuren työntekijöiden vaihtuvuuden ja näin Humanlink ei ole voinut taata sataprosenttisesti asiakkaalleen osaavaa työvoimaa. Uuden ihmisen rekrytointi on aina riski eikä muuta sitä tilannetta mihinkään, että jokainen vuoro on saatava täytettyä joka päivä, viikko ja kuukausi tulevaisuudessakin.

Esiin tulleen ehdotuksen avulla jätettäisiin tämä jokaviikkoinen työvuorojen läpikäynti puhelimen kautta kokonaan pois hyödyntämällä tietojärjestelmää. Työntekijät kävisivät itse toivomassa työvuoronsa tietojärjestelmästä edellisellä viikolla, jotka Humanlink ainoastaan hyväksyy. Näin työvuoroja voitaisiin toivoa myös pitkälle aikavälille, mutta ne hyväksyttäisiin edelleen viikko kerrallaan, jolloin Humanlinkille jäisi aikaa reagoida mahdollisiin poissaoloihin ja työmäärien vaihteluun.

Tutkimusongelman keskeiset kysymykset ovat;

- Miten kehitysehdotus helpottaisi työvuorojen suunnittelua?
- Onko tämän hetkinen työvuorojen suunnittelu hyvä?
- Onko työntekijöillä jäänyt potentiaalisia työvuoroja saamatta nykyisellä tavalla toteuttaa työvuoroja?
- Kuinka moni työntekijöistä olisi valmis kehitysehdotuksen mukaisiin muutoksiin?
- Mitä mieltä työntekijät ovat käyttäjälähtöisestä tavasta toteuttaa työvuorot?
- Paljonko kehitysehdotus tulisi kustantamaan?
- Kauanko kehitysehdotuksen konkreettiseen tekemiseen menisi?

Opinnäytetyön tavoite on tuottaa yrityksen johdolle tietoa, kuinka työvuorojen suunnittelun kehittäminen tehostaisi työskentelyä. Kehitysehdotuksessa esitetty käyttäjälähtöinen tapa mahdollistaisi työntekijöiden itse toivoa vuorojaan. Opinnäytetyössä kuvataan, miten jo olemassa olevaa tietojärjestelmää voisi kehittää käyttäjälähtöisellä tavalla ja mitä hyötyä siitä olisi. Opinnäytetyö tulee keskittymään kehitysehdotuksen tietojärjestelmän sisällön suunnitteluun ja käyttäjien havaintoihin pohjautuvaan analysointiin, sekä uudistetun ohjelman hyötyjen analysointiin eikä itse ohjelman tekemiseen. Ohjelmasta hyötyvät sekä Humanlinkissä työskentelevät, että asiakas X.

Tutkimus on rajattu selvittämään työvuorojen suunnittelun tilaa tällä hetkellä ja työntekijöiden mielipidettä kehitysehdotuksesta. Osapuolina siinä ovat Humanlink ja työntekijät, joilta kerätään käyttäjäkokemukseen perustuvaa tietoa. Tavoite on vapauttaa Humanlinkin resursseja ja helpottaa työvuorojen tekoa, sekä tutkia työntekijöiden näkemyksiä siitä.

Tutkielmasta jätetään pois kaupat, missä Humanlinkin työntekijät työskentelevät, koska asiakas X välittää kauppojen tilauksen, joten Humanlink ei ole kauppojen kanssa tekemisissä. Tarkoituksena on luoda sellaiset sisällölliset tiedot ohjelmasta, että se on mahdollista toteuttaa. Tietojen perusteella Humanlink päättää, ehdottaako se asiakas X:lle yhteistyössä tehtävää kehitysehdotusta.

1.2 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä ensin käsitellään vuokratyörytymisen, käyttäjärytymisen ja työntekijöiden suhdetta. Näiden kolmen osapuolen hahmottaminen voi olla varsinkin työntekijän näkökulmasta vaikeaa, joten aluksi on hyvä käsitellä perustermit. Vuokratyörytymis on se osapuoli, jonka päätarkoitus on toimittaa työvoimaa käyttäjärytymiselle. Käytännössä työntekijä näkee kuitenkin usein vain käyttäjärytymisen johtoa, joten voi olla vaikeaa hahmottaa esimerkiksi kumpi osapuoli maksaa työntekijän palkan. Kun työskennellään

toiselle osapuolelle, mutta palkan maksaakin toinen osapuoli, niin tällöin työntekijät joutuvat taiteilemaan kahden esimiehen välissä. Tässä tapauksessa kommunikointi korostuu ja väärinymmärrysten riski suurenee. Väärinymmärrysten minimointi on yksi asia, mihin kehitysehdotus tähtää. Jokaviikkoisen yhteydenpidon sijaan työvuorot tulisivatkin järjestelmään työntekijän toiveesta, josta kaikki osapuolet ne näkevät, niin myös väärinymmärrysten riski vähenee.

Toiseksi teoreettinen viitekehys esittelee uuden asian käytettävyyden ja käyttäjälähtöisyyden. Käyttäjälähtöisellä tavalla toteuttaa kehitysehdotus vaaditaan siltä hyvää käytettävyyttä. Sinällään jo tutun järjestelmän uusi käyttötapa vaatii uusia toimintatapoja. Kuinka työntekijät oppivat uuden tavan? Onko se helppo käyttää? Ja kuinka selvittää mahdollisista ongelmista tilanteista? Uuden tietojärjestelmän käytettävyys on keskeisenä osana sitä, että uusi tapa toimia tulee työntekijöille mielekkääksi. Työntekijöiden on koettava uusi tapa mielekkääksi, jotta he kokevat sen omakseen, muuten tullaan siihen tilanteeseen, että on tehty investointeja, joille ei ole käyttäjiä.

1.3 Nykytilan kuvaus

Humanlinkin asiakas alkoi kehittää omaa tietojärjestelmäänsä vuoden 2009 lokakuussa ja pyysi myös Humanlinkkiä mukaan sen kehittämiseen. Humanlinkille annettiin omat käyttäjäoikeudet heidän järjestelmäänsä. Itse järjestelmä on tärkeä työkalu Humanlinkille ja siitä halutaan saada mahdollisimman paljon hyötyä helpottamaan jokapäiväistä työtä. Tällä hetkellä Humanlink käyttää järjestelmää päivittäin esimerkiksi lisäämällä uusia työntekijöitensä tietojärjestelmään, seuraamalla työvuoroja ja työaikoja sieltä.

Työntekijät käyttävät järjestelmää siten, että he omilla tunnuksillaan kirjautuvat tähän asiakkaamme järjestelmään töihin mennessä ja sieltä kotia lähtiessä. Tällä hetkellä kaikilla Humanlinkin työntekijöillä on oltava käyttäjätunnukset tietojärjestelmään. Tämä helpottaa työantajaa työntekijöiden töiden aloitus- ja lopetusaikojen seuraamista. Työntekijät pystyvät myös itse tarkastamaan järjestelmästä tulevat ja aikaisemmat työvuoronsa. Tämän kaiken he voivat tehdä kotoa, koska järjestelmä on Internet-pohjainen ja se mahdollistaa sen, että kuka tahansa tunnuksella omaava voi katsella omia tietojaan Internetistä. Seuraavaksi esitellään tarkemmin, kuinka työvuorojen organisointi ja vuoroista sopiminen työntekijän kanssa on aiemmin tehty.

Humanlink välittää noin sata työvuoroa viikossa asiakas X:lle. Vuoroja on pääosin maanantaista lauantaihin maantieteellisesti välillä Kirkkonummi Lahti. Työvuorojen määrä on kauppakohtainen ja se riippuu siitä, miten kunkin kaupan kauppias on oman tilausjärjestelmänsä suunnitellut. Eri kaupoissa kauppa käy hieman erilaisilla eri päivinä ja sen

mukaan kauppias tilaa lisää tuotteita omaan kauppaansa. Humanlinkin tehtävä on välittää kauppoihin työntekijöitä niinä päivinä, kun tuotteita tulee keskusvarastolta ja myös määrällisesti sopivasti työntekijöitä suhteessa tulleeseen työnmäärään. Tämän oikean määrän asiakas X vahvistaa Humanlinkille viikko kerrallaan.

Suunnitellessaan työvuorot aina vain seuraavaksi viikoksi kerrallaan Humanlink ei voi vaatia työntekijöitä hyväksymään kaikkia tarjottuja vuoroja, koska osa työntekijöistä on opiskelijoita ja osa tekee tätä toisen työn ohella, joten heille eivät kaikki ennalta suunnitellut vuorot aina sovi. Tämä vaikeuttaa ja hidastaa taas vuorojen suunnittelua, koska tietyille päiville tarvitaan enemmän työvoimaa kuin toisille.

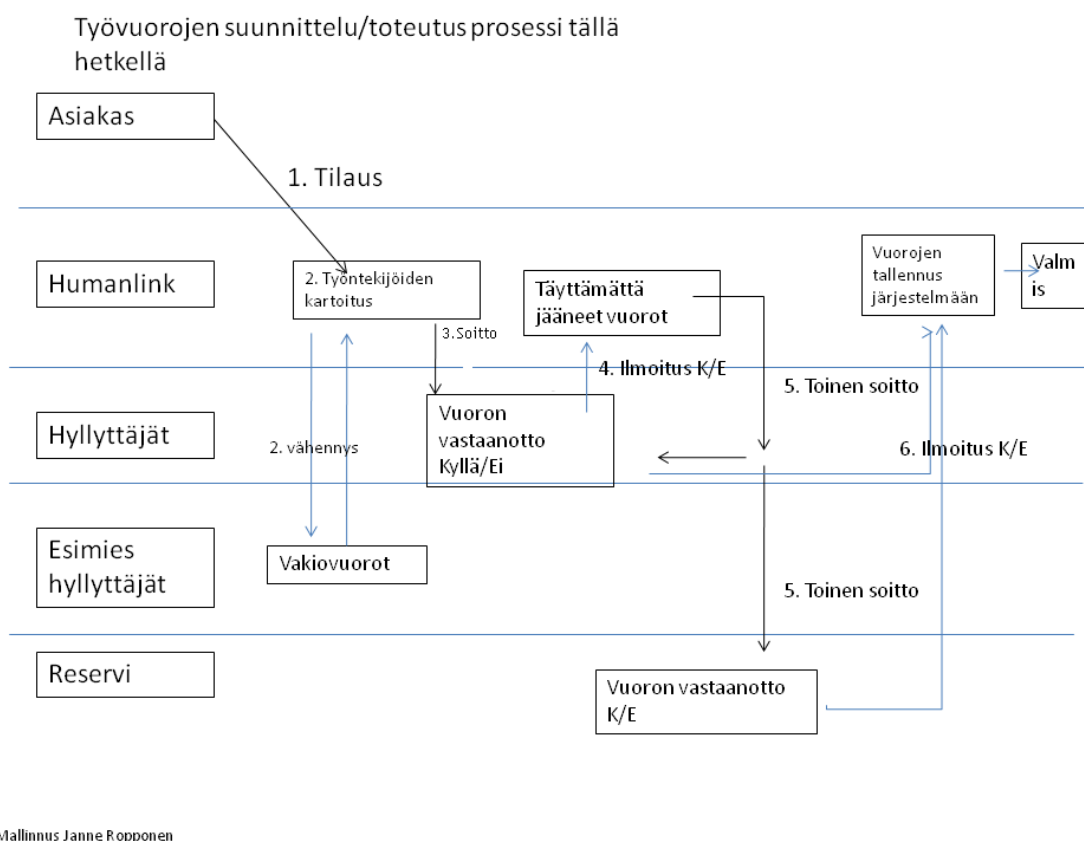
Humanlink tietää aikaisemman historian perusteella suurin piirtein ne määrät, mitä kauppoihin tulee minäkin päivänä. Näiden tietojen perusteella Humanlink osaa suunnitella vuorot, mutta koska tarkkoja määriä ei tiedetä, niin tästä syystä vuorot suunnitellaan viikko kerrallaan. Työvoiman tarpeen vaihtelevuus eri päivien kesken on ongelmallista Humanlinkin kannalta, koska henkilöstön tarpeen määrä voi vaihdella päivien välillä kumpaan suuntaan tahansa.

Humanlink on sopinut esimiesasemassa olevien hyllyttäjien kanssa, että he tekevät aina samassa kaupassa täyttä viikkoa. Nämä henkilöt ovat asiakas X:n valitsemia hyllyttäjiä, jotka ovat asiakas X:n mielestä luotettavia, ahkeria, oma-aloitteisia sekä osaavia ja, jotka ovat osoittautuneet esimiesaseman omaaviksi työntekijöiksi. Heidän tehtävänänsä on uusien kouluttaminen, kuorman tarkistuksessa havaittujen puutteiden eteenpäin ilmoittaminen, sekä olla yhdyshenkilönä kaupan, asiakas X:n ja Humanlinkin kanssa. Näillä niin sanotuilla hyllyttäjien esimiehillä on vakiovuorot kauppaan. Vakiovuorolla tarkoitetaan sitä, että kyseinen henkilö tekee aina samassa kaupassa täyttä työviikkoa. Hyllyttäjien esimiesten ei tarvitse varata vuorojaan joka viikko erikseen, vaan Humanlink on lisännyt heidät jo etukäteen samaan kauppaan ja samoille päiville joka viikoksi. Tämä helpottaa suunnittelua, antaa pysyvyyttä ja näin varmistetaan se, että kaupoissa on aina kokemusta sekä osaamista.

Muiden osalta asiakas X eli käyttäjäyritys ilmoittaa Humanlinkille työvoima tilauksensa. Tilaus on pääasiassa joka viikko sama, joten Humanlink osaa ennakoida tulevaan työvoiman tarpeeseen. Lisäksi Humanlink saa kuitenkin joka viikko mahdolliset tarkennukset tilaukseen. Kun Humanlink tietää, kuinka monta työntekijää tarvitaan minäkin päivänä, aloitetaan työvuorojen suunnittelu. Ensin vähennetään määrästä vakiotyöntekijät, jotka tekevät samassa kaupassa aina samat vuorot. Sen jälkeen kerätään muut vuorot täyteen. Käytännössä se tapahtuu soittamalla jokainen työntekijä yksitellen läpi ja kysymällä, pääseekö työntekijä ensi viikolla tiettyinä päivinä töihin. Jäljelle jääneet vuorot pyritään saamaan täytettyä uudella soittokierroksella. Toinen soittokierros käydään niille henkilöille, joilla on vielä

vapaapäiviä jäljellä, koska joku muu kuin aiemmin tarjottu päivä voisi sopia heidän aikatauluun.

Jos vuoroja ei tämänkään jälkeen ole saatu täytettyä, niin jäljelle jääneet vuorot pyritään täyttämään niin sanotulla reservillä, eli henkilöillä, jotka eivät ole olleet töissä pitkään aikaan tai tehneet jotain muuta työtä Humanlinkille. Viimeinen vaihtoehto on rekrytoida uusi henkilö töihin. Tämä on aina riski, koska uusi henkilö ei välttämättä saavu töihin tai ei muuten vaan sovellu alalle. Eikä hänelle välttämättä ole tarjota jatkossa muuta työtä. Kun vuorot on täytetty, ne tallennetaan tietojärjestelmään. Sen jälkeen työntekijät näkevät omat vuoronsa ja pystyvät kirjautumaan töihin. Jos joku sairastuu tai jättää menemättä töihin täytyy Humanlinkin pyrkiä täyttämään tämä vaje, jälleen soittamalla niille, jotka eivät ole töissä tai reserville ja näin pyrkiä saamaan tarvittava määrä työntekijöitä paikalle. Seuraavassa kuviossa on kuvattu työvuorojen suunnittelun ja toteutuksen prosessi tällä hetkellä kokonaisuudessaan.



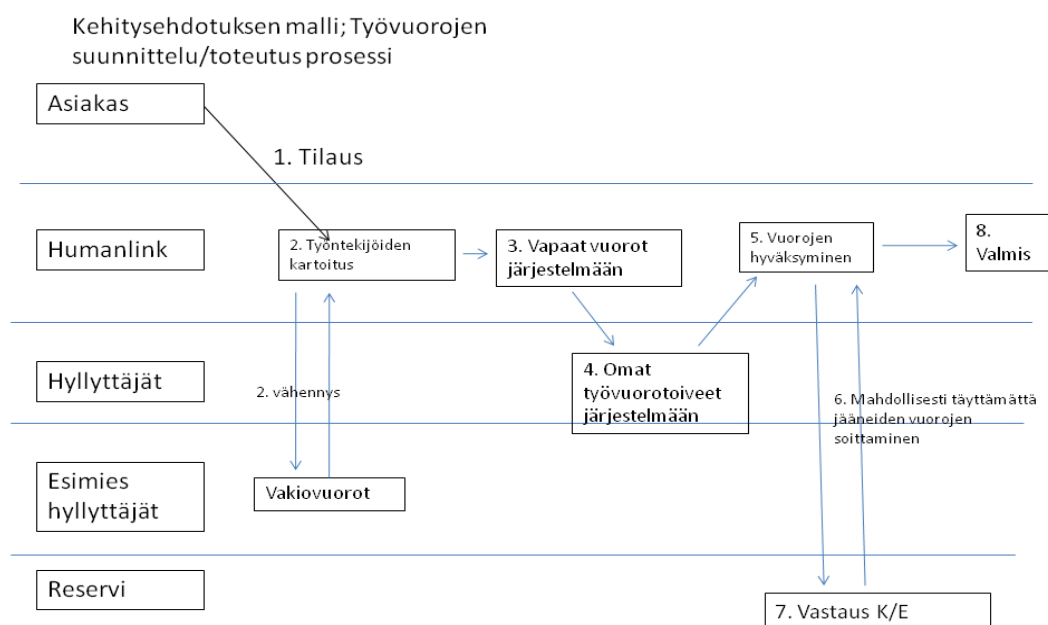
Kuvio 1: Työvuorojen suunnittelu/toteutusprosessi tällä hetkellä

Kuviosta on jätetty pois viimeinen vaihe, eli uuden ihmisen rekrytointi, jota käytetään vain, jos ei mitenkään muuten saada työvuoroja täytettyä

1.4 Kehitysehdotus

Kehitysehdotus tulisi uudeksi osaksi jo olemassa olevaa tietojärjestelmää. Idea perustuu käyttäjälähtöiseen toimintatapaan. Luomalla tietojärjestelmään uutta saataisiin jo olemassa olevasta tietojärjestelmästä muokattua uusi versio, joka osallistuttaisi hyllyttäjät suunnittelemaan työvuoronsa.

Toiseen kuvioon on tehty malli, miten kehitysehdotus muuttaisi työvuorojen suunnittelua ja miten kokonaisuus selkeytyisi. Kehitysehdotuksen mukaisessa tavassa tietojärjestelmä korvaisi aikaisemman tavan soittaa jokainen työntekijä erikseen läpi ja tarjota työvuoroja. Työntekijöiden voidessa itse toivoa työvuoroja sen mukaan, mitä Humanlink laittaa järjestelmään tarjolle, säästetään aikaa. Seuraavassa kuviossa työvuorosuunnittelu on mallinnettu kehitysehdotuksen pohjalta.



Mallinnus Janne Ropponen

Kuvio 2: Kehitysehdotuksen malli työvuorojen suunnittelu/toteutusprosessi

Tästä kuviosta on myös jätetty pois viimeinen vaihe eli uuden ihmisen rekrytointi, jota käytetään vain, jos ei mitenkään muuten saada työvuoroja täytettyä. Rekrytoimalla uusi saadaan toki tilaus täytettyä, mutta tämä ei ole kovinkaan hyvä tapa pitkällä aikavälillä. Kehitysehdotus vähentäisi mahdollisesti uuden työntekijän rekrytointia satunnaisen

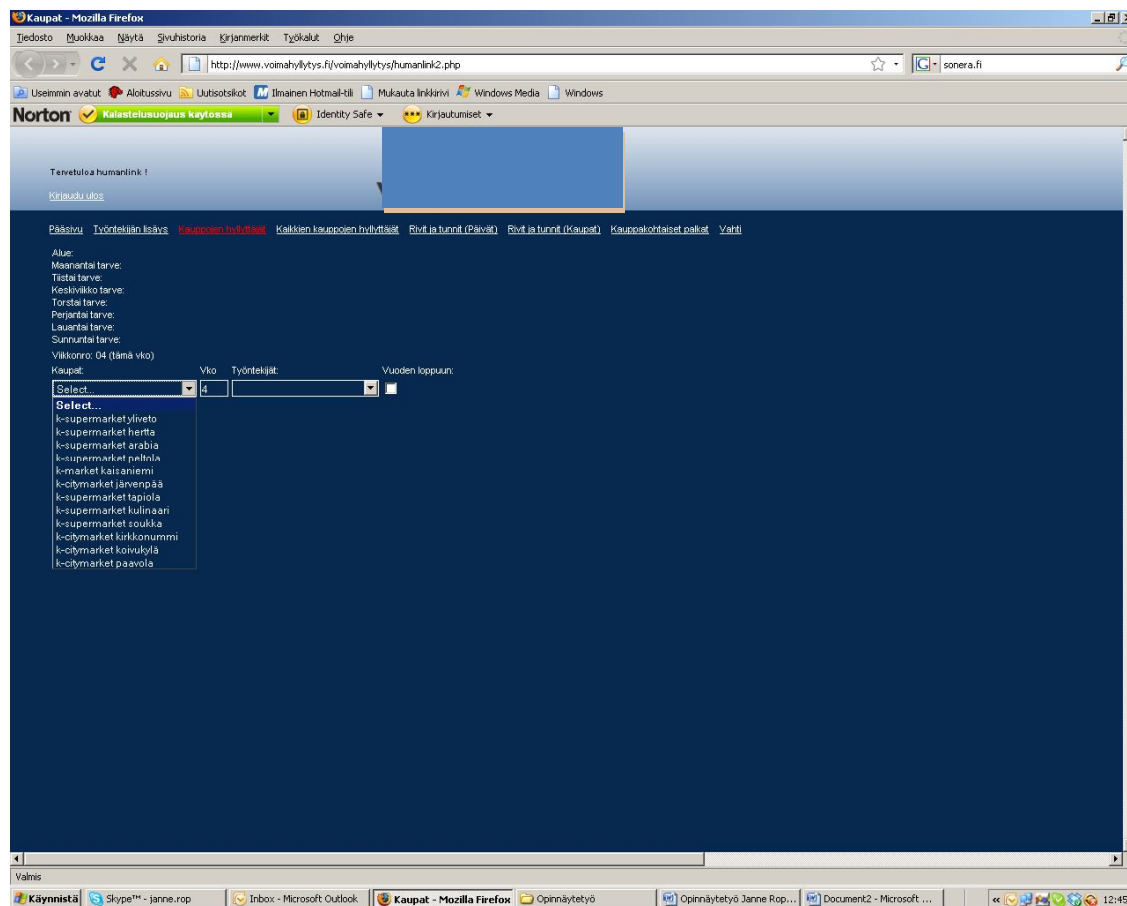
työvoimapulan takia, koska mahdollisten toiveiden perusteella työvuorot saataisiin todennäköisesti paremmin täytettyä.

Järjestelmän runkona käytettäisiin jo käytössä olevaa Internet-pohjaista asiakkaan tietojärjestelmää. Tähän järjestelmään on koottu kaikki Humanlinkin hyllyttäjät ja heille on tehty omat profiilit sinne. Hyllyttäjillä on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana, jolla he kirjautuvat aina töihin mennessä ja kotia lähtiessä. Järjestelmän runkoa hyödyntämällä järjestelmässä on jo paikka, minne he kirjautuvat. Lisäksi heillä on mahdollisuus tarkastaa tulevat ja tehdyt vuoronsa. Humanlink puolestaan tekee ja tallentaa jo nyt työvuorot samaan järjestelmään, jossa voi valita eri muuttujia esimerkiksi viikon ja kaupan, sekä lisäksi sieltä näkee sen, kuinka monta hyllyttäjää tarvitaan kullekin päivälle. Tätä jo olemassa olevaa järjestelmää ja näitä tietoja hyväksi käyttämällä sekä yhdistämällä ja luomalla hieman uutta saataisiin kehitysehdotuksen kaltainen työvuorojen varausjärjestelmä.

Asiakas X:lle tietojärjestelmää tehneen henkilön mukaan kehitysehdotuksen vuorojen varausjärjestelmän luominen veisi häneltä noin viikon täysipainoista työtä. "Tämän luominen veisi minulta noin viikon ja se tulisi maksamaan itsensä takaisin muutamassa kuukaudessa," arvioi Jorma Hintikka, tietojärjestelmän tekijä.

Aluksi tulisi luoda työntekijöille tietojärjestelmään uusi osa, joka tulisi heille näkyviin. Tarkoitus on saada jokaiselle hyllyttäjälle uusi näkymä omien tunnuksiensa alle. Näkymä olisi samanlainen kuin jo olemassa oleva ja jota Humanlink käyttää tehdessään seuraavan viikon vuoroja. Eli kyseinen osio pitäisi vain lisätä näkyväksi hyllyttäjille. He eivät tietenkään näkisi sitä kaikkea informaatiota, mitä työnantaja, vaan heille annettaisiin karsitumpi versio, missä näkyisi vain avoimet vuorot ja myöhemmin varmistetut vuorot.

Hyllyttäjien tehtäväksi jäisi kirjautua tietojärjestelmään ja toivoa itselleen työvuoroja. He valitsisivat viikon ja kaupan minne haluavat vuoronsa toteutuvan. Tämän jälkeen järjestelmä avaisi kyseisen viikon. Seuraavalla sivulla (Kuvio 3.) on malli valikosta, joka on jo käytössä.



Kuvio 3: Tietojärjestelmä näkymä

Kuvassa ylhäällä olevan mallin mukainen valikko tuotaisiin lisäksi myös hyllyttäjien näkymään. Tämän jälkeen hyllyttäjät näkisivät kyseisen kaupan sen viikon työvoima tarpeen, eli montako hyllyttäjää tarvittaisiin minäkin päivänä. Työntekijät voisivat varata itselleen seuraavan viikon työvuoroja viimeistään edellisviikon tiistaihin kello 23.59 asti, jonka jälkeen järjestelmä sulkeutuisi. Tämän jälkeen uusia toiveita ei voisi enää tehdä.

Työntekijöille olisi tehtävä heti alussa selväksi, että toiveet olisivat vain toiveita. Jokaiselle päivälle tarvitaan tietty määrä työntekijöitä ja nämä määrät vaihtelevat päivittäin. Tästä syystä johtuen Humanlink ei voisi täyttää kaikkien toiveita ja joutuisikin laittamaan vuoroja vastoin työntekijän toiveita. Vuorojen toivomisen tavoite kuitenkin on, että Humanlink saisi kaikkien toiveet ja vuorot täytettyä. Ihanteellisin tilanne olisi se että työntekijöiden työvuorotoiveet täyttyisivät niin laajalle että saataisiin täytettyä viikon kaikki vuorot jo pelkillä toiveilla. Näin mahdollisimman moni olisi tyytyväinen ja Humanlink välttyisi turhilta soitteluilta ja rekrytoinneilta.

Joka keskiviikko Humanlink kävisi työvuorotoiveet läpi ja hyväksyisi ne. Kehitysehdotuksessa Humanlinkillä on mahdollista hyväksyä työvuorot tietojärjestelmässä. Kun Humanlink on hyväksynyt henkilön X seuraavan viikon työvuorot, hyllyttäjä erottaa omat varmistetut vuoronsa niistä toiveista, jotka eivät toteutuneet (varmistetut vuorot vihreät ja varmistamattomat harmaalla). Humanlink varmistaisi toiveet kuunnellen asiakasta, jotta joka paikkaan saadaan asiakkaan toivoma miehitys. Työntekijät näkevät järjestelmästä varmistetut vuoronsa vihreällä, jotka ovat lukittuna eli työntekijät eivät voi niitä enää muuttaa sen jälkeen.

Kehitysehdotuksen mukaan, kun Humanlink on hyväksynyt toiveet voi työntekijät toivoa itselleen varallaolopaikkaa. Jos työntekijä ei ole saanut toivettaan hyväksytyksi ja haluaisi kuitenkin tehdä sinä päivänä töitä, niin hän voi toivoa itselleen niin sanottua varallaolopaikkaa. Näille varapaikoilla oleville soitetaan, jos kyseiselle päivälle tuleekin enemmän tuotteita, joita hyllyttää kuin mitä oli odotettu. Varapaikoilla olijat sitoutuvat lähtemään töihin, jos tulee sairastumisia. Tavoitteena on ilmoittaa heille heti, kun tiedetään, että heitä tarvitaan, mutta heidän on varauduttava soittoon kuudelta aamullakin.

"Varsinkin tuo ehdotus varapaikoista on hyvä, koska näin olisi mahdollisesti valmiina ne henkilöt, jotka hälytämme paikalle tarpeen tulleen," lisää tietojärjestelmän tekijä.

Varausjärjestelmä ja varallaolopaikka helpottavat työvuorojen suunnittelua todella paljon, mikäli varauksia tulee, mutta se ei kuitenkaan aukottomasti takaa työvoimaa, joten ongelmatapauksissa toimitaan vanhalla tavalla. Eli jos keskiviikkona ei ole syystä tai toisesta tullut varauksia, soitetaan henkilöille työvuoroista. Näin toimitaan jos uusi järjestelmä kaatuu tai ei muuten toimi. Työntekijät eivät kuitenkaan voi jäädä siihen uskoon, että heille kuitenkin soitetaan, koska näin ollen he saavat vain jäljelle jääneet vuorot. Vanhaa tapaa käytetään, jos tulee odottamattomia lisätöitä, esimerkiksi seuraavaksi päiväksi tarvitaan lisää työntekijöitä.

Seuraavalla sivulla olevasta (kuvio 4.) näkyy jo olemassa olevan tietojärjestelmän näkymä. Humanlink käyttää tätä näkymää tehdessään vuoroja. Näkymästä on helppo tarkistaa seuraavan viikon työvuorot. Siitä näkee, ketkä ovat missäkin kaupassa minäkin päivänä töissä. Tätä näkymää hyödyntämällä saataisiin työntekijälle oma näkymä, josta he näkevät kuinka monta työvuorotoivetta kauppoihin on tullut minäkin päivänä. Siitä pitäisi karsia vain nimet pois tietosuojasyistä, mutta tämä olisi tietojärjestelmän tekijän mielestä "pikku juttu".

availability) voidaan myös viitata aikaan, jonka laitteet kuten palvelimet ja paperikoneet ovat käytössä." (Wikipedia 2010a.)

"Käytettävyys tuotteen ominaisuutena kuvaa, kuinka sujuvasti tuotteen toimintoja käyttäjä käyttää päästäkseen haluamaansa päämäärään. Käytettävyydessä on siis kyse ihmisen ja koneen vuorovaikutuksesta. Englanninkielessä käytetäänkin termin käytettävyys (*usability*) rinnalla usein ihminen-tietokone-vuorovaikutusta (*Human-Computer Interaction*, HCI tai *Computer-Human Interaction*, CHI) puhuttaessa tietoteknisten sovellusten käytettävyydestä." (Kuutti 2003, 13.)

Kuutti (2003, 13) mukaan käytettävyys koostuu viidestä eri osa-alueesta. Niitä ovat opittavuus, muistettavuus, tehokkuus, pieni virhealttius ja miellyttävyys. Käytettävyyden ja käyttöliittymien yhteydessä puhutaan usein intuitiivisesta käyttöliittymästä. Intuitiivisuus on tavallaan tuttuus aikaisemman kokemusmaailman valossa.

"Jos törmäämme kadulla laitteeseen, joka ei ole ennestään tuttu mutta muistuttaa kovin aikaisemmin tuntemiamme laitteita, se on intuitiivinen ja osaamme käyttää sitä. Intuitiivisuus on kuitenkin hyvin yksilöllinen käsite, koska se perustuu yksilön aikaisempaan kokemusmaailmaan. Jokin asia voi olla yhdelle intuitiivinen ja toiselle täysin epäintuitiivinen." (Kuutti, 2003, 13.)

Käytettävyys on tärkeä valttikortti tuotetta markkinoitaessa. Tietoteknisten sovellusten markkinat alkavat olla jo varsin kypsässä tilassa ja kilpaillut. Tällöin mikä tahansa ei enää mene kaupaksi, vaan tuotteen käytettävyydeltä vaaditaan yhä enemmän ja enemmän. (Kuutti 2003, 15.)

Kuutti yllä olevan esimerkin mukaan kehitysideastani voisi olla Humanlinkille hyötyä myös markkinointi mielessä. Henkilökohtaisesti, jos minulla olisi ollut opiskeluaikana työpaikka, jossa voin itse käydä toivomassa työvuoroja sen mukaan, miten kouluaikataulut antaa myöten, se olisi ollut kuin lottovoitto.

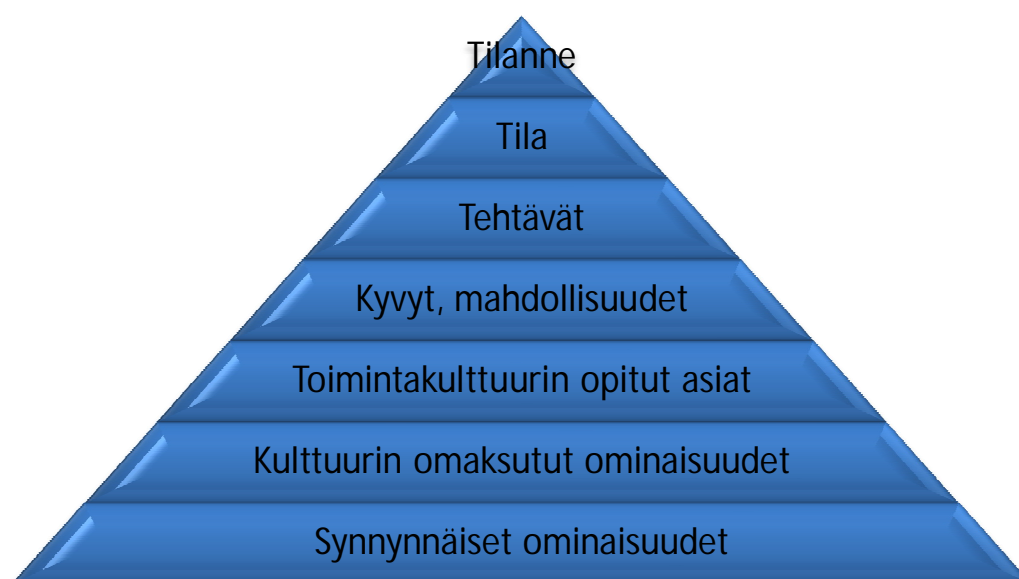
"Käytettävyydellä on suuri välillinen merkitys. Tehokkuus tuo tullessaan jopa valtavia kansantaloudellisia etuja. Oletetaan, että jossakin koko Suomessa käytettävässä sovelluksessa on käytettävyysongelma, jonka takia jonkin asian tekeminen vie 20 sekuntia kauemmin kuin ilman ongelmaa. Tätä sovellusta käyttää vaikka 500 000 käyttäjää kukin 2 kertaa päivässä. Mitä tämä vuositasolla vastaa?" (Kuutti 2003, 16.)

Tämä on hyvä esimerkki, siitä kuinka Humanlinkissä työvuorojen epäkäytännöllinen tekeminen ja olemassa olevan tietojärjestelmän hyötyjen käyttämättä jättäminen vie todella paljon

tehokasta työaikaa. Soittamalla jokaisen työntekijän erikseen läpi sen sijaan, että työntekijät itse voisivat vaikuttaa omiin työvuoroihinsa tietojärjestelmän avulla, helpotettaisiin ja vähennettäisiin niihin kuluva aikaa huomattavasti.

Kirjassa käytettävyyden psykologia Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen, & Vastamäki, (2006, 16) määrittelee käytettävyyden seuraavalla tavalla: "Käytettävyys on menetelmä- ja teoriakenttä, jonka kautta käyttäjän ja laitteen yhteistoimintaa pyritään saamaan tehokkaammaksi ja käyttäjän kannalta miellyttäväksi. Käytettävyys käyttää hyväksi kognitiivisen psykologian sekä ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen tutkimusta."

Sinkkonen ym. (2006, 24) kirjoittavat kirjassaan ihmisen toiminnasta ja tuotteen käyttöympäristön maailmasta. Siitä miten synnynnäiset ominaisuudet ja perityt ovat toiminnan perusta. Synnynnäiset ominaisuudet sekä kulttuurin omaksutut ominaisuudet ja toimintakulttuurin opitut tavat ovat aina suhteellisen pysyviä. Seuraavalla sivulla olevassa kuvassa toimintakulttuurin opitut asiat yläpuolelle jää ne ominaisuudet, jotka riippuvat tilanteesta, jossa tuotetta käytetään. Näiden tehtävien tulisi sujua paremmin kuin ilman laitetta, näin ollen on tärkeää, että laitetta on miellyttävä käyttää ja sen tulisi tukea, sitä mitä tehdään.



Kuvio 5: Ihmisen toiminta ja tuotteen käyttöympäristö. (Sinkkonen ym. 2006, 24)

"Web-puolella on varsin tyypillistä, ettei tiedetä miten käyttäjä ylipäätään haluaa toimia, usein ei edes tiedetä keitä käyttäjät ovat" (Sinkkonen ym. 2006, 24).

Onkin tärkeää tehdä aluksi tutkimusta siitä, miten käyttäjät kokevat tämän hetkisen tuotteen. Onko heillä siitä positiivisia kokemuksia, jos on niin mitä. Näin saadaan tietää ne

asiat, jotka toimivat. Olisi erittäin tärkeää, että käyttäjät kertoisivat tuotteen kaikki huonot puolet, näin niitä pystyttäisiin kehittämään. Tätä varten kehitettiin kyselylomake, jonka avulla pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon käyttäjien omia mielipiteitä. Ja jotta tulokset olisivat mahdollisimman objektiivisia ja negatiiviset asiat saataisiin esille, kyselylomakkeen sai täyttää halutessaan nimettömänä.

Sampsä Hyysalo puhuu kirjassaan Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät (2006, 159) käytettävyyden osa-alueista. Hyysalon mukaan alustava kuva käytettävyydestä saadaan tarkastelemalla sen eri osa-alueita.

- 1) Laitteen toimintojen vastaavuus siihen, mitä käyttäjät pyrkivät sillä tekemään. Liit toiminnot ovat usein käytettävyyden kannalta aivan yhtä turmiollista kuin jonkin toiminnon puuttuminen.
 - a. Tärkeimmät asiat parhaiten näkyville ja helpoimmin käytettäväksi ja vastaavasti harvoin käytettävät toiminnot syrjään häiritsemästä
 - b. samaan toimintoon tai työkokonaisuuteen kuuluvat asiat samaan ryhmään
- 2) Toimintojen ja kenttien ryhmittely on perustava käytettävyystekijä. Niin fyysisissä laitteissa kuin ohjelmistoissa ja web-sivuissa on eri osioita ja toimintoja. Näiden ryhmittely on yksi tärkeimmistä laitteen käytettävyyteen vaikuttavista tekijöistä.
- 3) Laitteen osien sisällä ja osasta toiseen liikkuminen on keskeinen osa-alue. Siihen liittyviä perusasioita ovat, että laitteen suunnittelun pitäisi kertoa käyttäjälle:
 - a. missä paikassa, tilassa ja /tai moodissa hän kulloinkin on
 - b. mihin suuntaan etenemällä hän pääsee tavoittelemaansa toimintaan
- 4) Laitteen vastaavuus käyttäjien tottumuksiin ja kokemuksiin aiemmista laitteista on yksi keskeisimpiä käytettävyyteen vaikuttavista tekijöistä, mutta usein loistaa poissaolollaan jopa alan oppikirjoista.
- 5) Graafinen suunnittelu ja värit ovat tuotteen imagon lisäksi merkittävä käytettävyystekijä. Viivoilla, muodoilla ja väreillä voidaan korostaa, ryhmittää, erotella ja häivyttää toimintoja.
- 6) Nimeäminen ja symbolien luominen on käytettävyyden osatekijöistä jätetty tarkoituksella viimeiseksi. Suunnittelijat usein nimittäin luottavat siihen, että nimeämällä toiminnot ja laatimalla niiden käyttöön ohjeet he ovat luoneet käytettävän laitteen. Nimeämisellä ja symboleiden suunnittelulla voidaan joskus paikata muiden käytettävyydspiirteiden puutteita.

2.1 Kyselylomake

”Yksi tapa kerätä itse aineistoa on kysely. Se tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Englanninkielinen termi survey tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta.” (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188.)

Hirsjärven ym.(2007, 190) mukaan kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan myös kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä.

Hirsjärvi ym. (2007, 190) esittelee kyselytutkimukseen liittyviä yleisempiä heikkouksia. Tavallisimmin aineistoa pidetään pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Haittoina pidetään myös seuraavia:

- Ei ole mahdollista varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen: ovatko he pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti.
- Ei ole myöskään selvää, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta. Väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida.
- Ei tiedetä, miten vastaajat ylipäänsä ovat selvillä siitä alueesta tai ovat perehtyneet siihen asiaan, josta esitettiin kysymys.
- Hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa ja vaatii myös tutkijalta monenlaista tietoa ja taitoa.
- Kato (vastaamattomuus) nousee joissakin tapauksissa suureksi.

Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse kaikille kahdellekymmenelleneljälle Humanlinkin työntekijälle. Lomakkeesta informoitiin työpaikkojen ilmoitustaululla ja painotettiin lomakkeen olevan tiedonkeruuta varten, jolla pyritään tehostamaan työvuorojen suunnittelua. Tällä tavalla pyrittiin ennalta ehkäisemään vastaamattomuutta.

Kysymysten tekemisessä tulee olla huolellinen, sillä ne luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Tutkimustuloksissa eniten virheitä aiheuttaakin kysymysten muoto, koska jos vastaaja ei ajattele samalla tavalla kuin tutkija tulokset vääristyvät. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä ja ne tulee rakentaa tavoitteiden ja tutkimusongelman mukaan. (Valli & Aaltola 2001, 100.)

Laadittaessa lomaketta tulee kiinnittää huomiota sen pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Jos lomake on liian pitkä vastaajat jättävät helposti vastaamatta kokonaan tai vastaavat huolimattomasti. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota lomakkeen selkeyteen ja ulkoasuun, kysymysten loogiseen etenemiseen ja vastausohjeiden tarpeellisuuteen. (Valli & Aaltola 2001, 100.)

Kyselylomakkeesta haluttiin tehdä lyhyt, mutta informatiivinen. Siinä haluttiin saada esille kaksi tärkeintä kysymystä. Mitä mieltä he ovat työvuorojensuunnittelusta nykyisin? Ja mitä hyvää ja huonoa heille tulee mieleen uudesta kehitysehdotuksesta? Lomakkeella ei haluttu selvittää tietoteknistä toteutusta, vaan enemmänkin suhtautumista kehitysehdotukseen. Kyselylomake on liitteenä (Liite 1.)

2.2 Henkilökohtaiset haastattelut

Kaikille työntekijöille suunnatun kyselylomakkeen lisäksi tutkimuksessa käytettiin myös henkilökohtaisia haastatteluja nykytilan ja kehitysehdotuksen arvioimiseen. Tämä sen takia, että saataisiin laadullisia vastauksia jo pidempään töissä olleilta ihmisiltä, jolloin saadaan selville kokemukseen pohjautuvia näkökulmia ja arvostuksia. Henkilökohtaiset haastattelut suunnattiin esimiesasemassa oleville ja tietojärjestelmän tekijälle.

”Avainhenkilöllä tarkoitetaan tutkittavaan ryhmään kuuluvaa henkilöä, johon tutkittava pyrkii luomaan riittävän luottamuksellisen suhteen päästäkseen hänen avustuksellaan kentälle,” sanoo Martti Grönfors kirjassaan *Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät* (1982, 73.)

Tarkoituksena oli päästä näiden esimiesasemassa olevien henkilöiden avulla hieman syvemmälle käyttäjien maailmaan, jotta saataisiin heiltä tarkempia näkökulmia liittyen kehitysehdotuksen ratkaisuihin.

”Kun tutkitaan ihmisiä, miksi ei käytettäisi hyväksi sitä etua, että tutkittavat itse voivat kertoa itseään koskevia asioita?” Näin Robson (1995, 227) aloittaa haastattelua ja kyselyä koskevan tekstinsä. Haastattelu on siinä suhteessa ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tästä seikasta on sekä etuja että haittoja. Suurimpana etuna pidetään yleensä joustavuutta aineistoa kerätessä.” (Hirsjärvi ym. 2007, 200.)

Henkilökohtaisissa haastatteluissa kohdehenkilöt olivat esimiesasemassa olevia hyllyttäjiä sekä tietojärjestelmän tekijä. Haastattelut olivat kaikki niin sanottuja puolistrukturoituja haastatteluja eli kysymykset oli laadittu etukäteen, mutta niihin vastaaminen antaa vastaajan

vapaasti kertoa omia näkemyksiään. Haastattelujen tarkoitus oli selvittää haastateltavien todellisia ajatuksia ja mielipiteitä. Haastattelujen suunnitteluun käytettiin aikaisemmin läpi käymääni teoriaa, mutta haastattelutilanne oli vapaamuotoista, jossa haastattelija oli vain tilanteessa ohjaavana osapuolena.

Tietojärjestelmän tekijän haastattelussa tarkoituksena oli selvittää, kuinka kauan kehitysehdotuksen tekemiseen menisi, paljonko se tulisi maksamaan ja kuinka paljon olemassa olevaa järjestelmää voitaisiin hyödyntää. Miten ratkaistaisiin tekniset ongelmat, jos järjestelmä ei toimi? Entä jos joku on varannut itselleen vuoron, mutta järjestelmä ei sitä hyväksy? Näihin kysymyksiin saa vastauksen parhaiten haastatteleamalla henkilöä, joka on tehnyt olemassa olevan järjestelmän.

Miten hankitaan tarpeellinen tieto käyttäjistä? Kuinka pystytään selvittämään kaikki se tarpeellinen tieto, minkä avulla tuotetta pyritään kehittämään käyttäjälle sopivaksi? (Kuutti, 2003; Sinkkonen ym. 2006.)

Haastattelut voivat olla käyttäjien henkilökohtaisia haastatteluja, tai nykyisin tuotesuunnittelussa suosittuja ryhmähaastatteluja. Yksi vaihtoehto on myös tutkia laajempaa käyttäjäryhmää kirjallisella kyselyllä. (Kuutti 2003, 136.)

Suunniteltaessa tuotetta esimerkiksi asiakaspalvelutehtäviin potentiaalisia tiedonlähteitä ovat työntekijät, heidän esimiehensä, asiakkaat, joita palvellaan ja yritysten johto. Vaikka ihmiset työskentelevät eri rooleissa niin tuotetta voidaan suunnitella heille yhteiseksi työkaluksi, näin on kerättävä tietoa myös eri rooleissa olevilta ihmisiltä. On tärkeää huomata, että työntekijät (joille tuote suunnitellaan) ovat tärkein ryhmä tuloksia käytettäessä. Asiakkaiden, esimiesten ja yritysten johdon näkökulma on aina ”vinoutunut” käytettävyyden tarpeita ajatellen. (Sinkkonen ym. 2006, 32.)

2.3 Käyttäjälähtöisyys

Käyttäjien tunteminen mahdollisimman hyvin on tärkeää, kun suunnitellaan käyttäjälähtöistä tuotetta. Konseptisuunnittelussa käyttäjätietoa tarvitaan järjestelmän vaatimusten määrittelyyn ja spesifikaatioiden tekemiseen. Yleensä yritysten tiedossa onkin käyttäjätiedon merkityksen ja käyttöä koskevan tiedon tarve konseptisuunnittelun yhteydessä. Usein huomataan tuotetta tai palvelua suunniteltaessa, että yrityksen käytössä oleva käyttäjätieto on puutteellista tai ne eivät ole täysin luotettavia. Mitä enemmän käyttäjätietoa käyttäjistä ja käyttöympäristöstä on hyödynnettävissä, sitä paremmin yritys pystyy suunnittelemaan tuotteet vastaamaan käyttäjien todellisia tarpeita. (Tuomi 2009, 19.)

Kuviossa 6 nähdään ISO 13407 -standardimäärittämisestä ja Bevanin ja Cursonin (1999) kehittämä käyttäjäkeskeisen tuotesuunnittelun eri vaiheet (Wikipedia). Tuoteideaa peilataan sen käyttöympäristöön iteratiivisesti, kunnes sen toiminnallisuuteen ollaan täysin tyytyväisiä. Prosessin aikana käyttäjien tarpeet hahmottuvat niin itse tuotteesta, kuin sen käyttötilanteistakin. (Tuomi 2009, 19.)



Kuvio 6: ISO 13407 Käyttäjäkeskeisen suunnittelun vaiheet (Tuomi 2009, 19.)

"Tietojenkäsittelyn ja tietosysteemien kehittäminen on ja pitää olla liiketoimintalähtöistä kehittämistyötä. Systeemyönnön tavoitteena on rakentaa laadukkaita, toimeksiantajan tarpeita vastaavia tietosysteemejä mahdollisimman tehokkaasti ja taloudellisesti. Koska liiketoiminnan kehittäminen on läntisessä talousjärjestelmässä jatkuvaa ja kilpailun yhä kiristyy merkittävästi aikaisempaa nopearytmisempää, ovat tietosysteemien kehittäjät ja kehittämistyöstä vastaavat suurien haasteiden edessä." (Virkki 2002, 6.)

3 Vuokratyö

Seuraavassa syvennyttään tarkemmin vuokratyö käsitteeseen yleensä. Lisäksi käydään läpi vuokratyösuhteen eri osapuolia ja tarkastellaan heidän suhdetta toisiinsa, sekä erityisesti Humanlinkin ja sen käyttäjäryityksen suhteen erityispiirteitä.

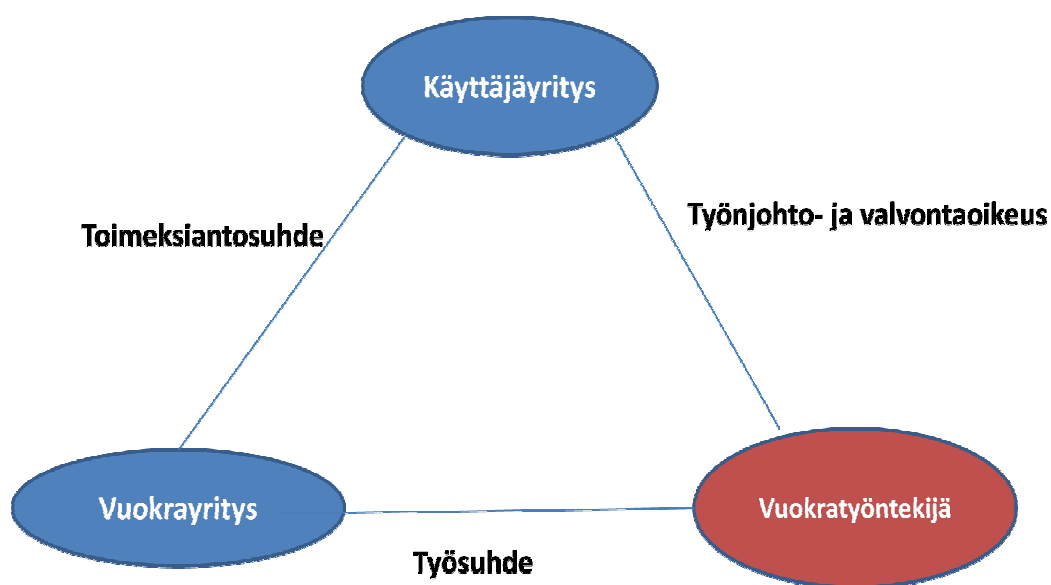
"Työvoiman vuokraaminen on yritystoimintaa, jossa voitto syntyy työvoiman välittämisestä. Työvoiman vuokraaminen erottuu perinteisestä työnantaja-työntekijä-mallista sillä, että työntekijän ja varsinaisen työnantajan välillä on kolmas osapuoli, jonka kanssa työnantaja ja -

tekijä ovat neuvotelleet. Vuokratyötä käytetään, kun tarvitaan ylimääräistä työvoimaa väliaikaisesti.” (Wikipedia 2010b)

”Vuokratyöntekijä työskentelee toisen työnantajan tiloissa tämän johdon ja valvonnan alaisena. Keskeiset erityispiirteet vuokratyössä liittyvät kahden työnantajan suhteeseen ja niistä johtuviin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Näiden käsitteiden ja perussisältöjen omaksuminen on tarpeellista niin asiakassuhteen kuin työturvallisuuden toteuttamisenkin kannalta.” (Tuliara 2006, 4.)

”Vuokratyön luonteeseen kuuluu yleensä lyhytkestoisuus, mutta se voi kattaa pitkiäkin sijaisuuksia. Työn lyhytkestoisuus saattaa tarkoittaa vuokratyöntekijöiden runsasta vaihtuvuutta. Tiedonkulku voi olla haasteellista, kun vuokratyössä on aina vähintään kolme osapuolta.” (Tuliara 2006, 4.)

Seuraavassa kuviossa on kuvattu vuokratyösuhteen osapuolet ja heidän suhteensa toisiinsa.

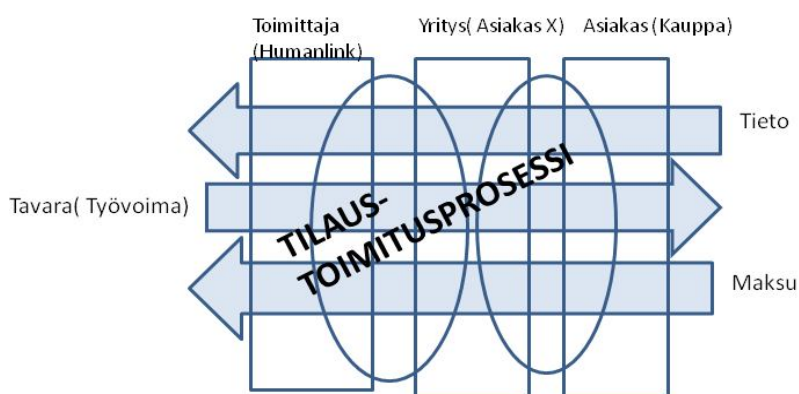


Kuvio 7: Työntekijän suhde vuokrayritykseen sekä käyttäjäyritykseen (Tuliara 2006, 4)

Vuokrayrityksen yksi tärkeimmistä tehtävistä on taata käyttäjäyritykselle eli asiakkaalle työvoimaa heidän tarpeensa mukaan. Näin ollen vuokrayritys toimii tavallaan henkilöpankkina, jolla on osaavaa työvoimaa aina tarpeen mukaan. Tämä on yleistä erityisesti niin sanotuissa keikkatehtävissä ja jos käyttäjäyritys käyttää työntekijöitä esimerkiksi sesonkityöhön.

Tällä hetkellä Humanlinkin sekä käyttäjäyrityksen välinen suhde kuitenkin poikkeaa huomattavasti niin sanotusta perinteisestä kaavasta käyttää vuokratyöntekijöitä. Käyttäjäyrityksen eli Humanlinkin asiakkaan koko työvoima perustuu vuokratyöyrityksen tarjoamaan henkilöstöön. Tämän takia työvuorojen suunnittelu on työlästä, koska vuokratyö yritys tarjoaa käyttäjäyritykselle kaiken työvoiman, jota ilman käyttäjäyritys ei toimi. Näin ollen olisi niin käyttäjän kuin vuokraavan yrityksen etu, jos saataisiin yksi selkeä tapa taata osaavaa työvoimaa tulevaisuudessakin. Osaavaa henkilökuntaa kun on vaikea luvata, jos vaihtuvuus nousee suureksi. Suuren vaihtuvuuden vuoksi, työpaikalla ei pahimmassa tapauksessa ole yhtään pidempään työskennellyttä työntekijää, jotka joutuvat jo opastamaan uusia.

Alla olevaan kuvioon olen kuvannut Sakin kirjasta Tilaus-toimitusketjun hallinta (2009, 22) käyttämän mallin tilaus-toimitusprosessista. Kuviosta nähdyllä tavalla toimii tällä hetkellä myös Humanlinkin sekä asiakas x:n välinen tilaustoimitusprosessi. Asiakas X:n tuottaessa kaupoille erikoispalvelua on kuitenkin lähtökohtaisesti kauppa tilauksen antaja ja lopullinen työn maksaja.



Kuvio 8: Tilaus-toimitusprosessi (Sakki 2009, 22.)

Rajapinnat yritysten välillä ovat tilaus-toimitusketjussa tärkeitä. Niissä tehtävät päätökset vaikuttavat suoraan muihin osapuoliin. Paremman yhteistyön avulla välttyttäisiin tekemästä päällekkäisiä töitä. (Sakki 2009, 22)

Jos Humanlinkillä ei tiedä työntekijöidensä seuraavan viikon aikatauluista ja se johtaa siihen, että ei saada tilausta täytettyä. Viimeinen vaihtoehto on rekrytoida uusia työntekijöitä. Tämä taas johtaa siihen, että Humanlink ei voi olla varma uusien työntekijöiden tulevasta tarpeesta. Rekrytoimalla paljon työntekijöitä reserviin, kaikille työntekijöille ei välttämättä ole tulevaisuudessa tarpeeksi vuoroja. Tämä käynnistää lumipallo efektin, jonka lopputuloksena voi olla että osaavat henkilöt lopettavat, kun eivät saa tarpeeksi vuoroja tai reservit tyhjenevät, kun ei ole tarjota töitä laisinkaan. Ja taas ollaan samassa tilanteessa.

Humanlinkin tärkein tehtävä on taata asiakkaallensa osaavaa työvoimaa asiakkaan tilauksen mukaan. Tähän tilanteeseen haluttiin ratkaisu, ja tähän kehitysehdotus pyrkii tehostamalla työvoimankäyttöä käyttäjälähtöisellä tietojärjestelmäratkaisun avulla.

Kirjassa Näkökulmia vuokratyöhön Viitala, Vettensaari ja Mäkipelkola (2006, 108) kirjoittavat osaamisen kehittymisestä. Ja siitä, kuinka vuokratyöntekijä otetaan työhön yleensä kiiretilanteissa tai selvään tarpeeseen, jossa tärkeintä on saada hänet suorittamaan annettu työ mahdollisimman nopeasti. Tällöin ei ehditä panostaa yhtään siihen, mitä uutta osaamista tai ideoita työntekijä toisi käyttäjäryitykselle.

Tämän takia kehitysehdotuksessa haluttiin nimenomaan korostaa työntekijöiden näkemyksiä ja haluttiin saada heidän mielipiteensä kuuluviin. Kysymällä työntekijöiden mielipidettä saataisiin yli kaksikymmentä uutta mielipidettä, joista lähteä tutkimaan kehitysehdotusta.

4 Humanlink Finland Oy:n käyttäjä tutkimus

Käyttäjätieto on tärkeää kun aletaan suunnitella käyttäjälähtöistä ohjelmaa, tätä varten tarvitaan käyttäjä tutkimusta. Käyttäjätutkimuksen aluksi määritellään ne kysymykset joihin halutaan vastaukset. Tärkeimmiksi asioiksi nousi selvittää, mitä mieltä työntekijät ovat olleet jo käytössä olleesta työtavasta soittaa jokainen työntekijä kerran viikossa läpi ja tarjota tiettyjä vuoroja. Toiseksi haluttiin selvittää onko työntekijöille jäänyt päiviä vapaaksi sen takia, että työantaja ei ole tarjonnut sille päivälle työvuoroa. Kehitysehdotuksen kannalta tärkeimmäksi kysymykseksi nousi työntekijöiden näkemykset käyttäjälähtöisestä tavasta toivoo itse omat vuoronsa. Lisäksi selvitettiin kokemuksia olemassa olevan tietojärjestelmän käytettävyydestä. Onko tietojärjestelmässä tällä hetkellä tarpeeksi helppo navigoida eri valikkojen välillä? Miten työntekijät kokevat tällä hetkellä tietojärjestelmän. Onko se sekava? Helppo käyttää? Näihin kysymyksiin pyritään saamaan vastaukset kyselylomakkeella.

Kyselylomakkeen avulla haluttiin saada mahdollisimman paljon mielipiteitä järjestelmän käytettävyydestä sekä käyttäjien mielipide kehitysehdotuksen hyödyistä ja haitoista. Kyselylomake lähetettiin kaikille 24 hyllyttäjälle. Lomake on survey-tyyppinen, jossa on avoimia kysymyksiä. Lomakkeen lopussa on lisäksi kohta, johon toivottiin kaikilta käyttäjiltä omia vapaita kommentteja työvuorojen suunnittelusta. Hyllyttäjätöntyöntekijöiden työsuhteet ovat hyvin eripituisia ja tästä syystä on syytä olettaa, että vastauksissa tulee hajontaa.

Haastattelun ja kyselylomakkeen avulla haluttiin selvittää käyttäjien todellisia mielipiteitä olemassa olevasta järjestelmästä. Haastattelu tehtiin kolmelle esimies asemassa olevalle hyllyttäjälle. He ovat kaupoissa niin sanotussa esimiesasemassa suhteessa muihin Humanlinkin hyllyttäjiin ja heidän työvuoronsa on aina vakiot. Tarkoituksena oli selvittää heidän mielipiteitä tietojärjestelmän käytettävyydestä, sekä sen miten he kokevat nykyisen järjestelmän hyödyt ja haitat suhteessa siihen tilanteeseen, mikä oli ennen järjestelmän tuloa. Haluttiin selvittää heidän mielipiteensä kehitysehdotuksesta. Haastattelun lisäksi he vastasivat myös kyselylomakkeeseen.

Lähdettäessä keräämään tietoa käyttäjiltä on valmistauduttava antamaan mahdollisimman tarkkoja vastauksia siitä, mitä tutkitaan ja miksi. Käyttäjille ei saa jäädä epävarmuutta siitä, kenelle tutkimusta tehdään eikä siitä kuinka luottamuksellisia hänen vastuksensa ovat. Joskus tavoite tarkentuu vasta kun aineistoa on jo kerätty. Tällöin paras ratkaisu on olla mahdollisimman rehellinen siitä, mihin tutkimuksella pyritään. (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 22.)

Ennen haastatteluja työntekijöiden kanssa juteltiin ja kerrottiin, että heitä aiotaan haastatella opinnäytetyötä varten. Haastateltavat koostuivat kolmesta työntekijästä, jotka ovat olleet jo ennen tietojärjestelmän tuloa Humanlinkin palveluksessa. Haastatteluissa oli mukana niin miehiä kuin naisia.

Haastateltavat haastateltiin kiireellisen aikataulun takia puhelimitse. Työntekijät työskentelevät kaupoissa aamupäivän aikana ja tutkia ei voinut töiden takia poistua toimistolta siihen aikaan. Heidän olisi siis pitänyt tulla toimistolle vain lyhyen haastattelun takia. Tämä oli kaikkein helpoin ja nopein keino saada haastattelut tehtyä.

Haastattelun ensimmäiset kysymykset käsittelevät työvuorojen suunnittelua aikana ennen nykyistä tietojärjestelmää. Sen jälkeen tulevat kysymykset, jotka liittyvät kehitysehdotukseeni. Kysymyksiä haastattelussa on yhteensä 9.

Haastatteluiden aloittaminen tuntui hankalalta ja se venyikin useammalla päivällä, koska kysymysten muotoilua jouduttiin miettimään tarkasti. Itse haastatteluiden suorittaminen oli vaivatonta ja yllättävän nopeaa. Ihmiset vastasivat hyvin rehellisesti ja perustellen mielipiteensä. Tästä olin hieman yllättynytkin. Täydentäviä kysymyksiä ei juuri tarvinnut esittää, koska haastateltavat kertoivat hyvinkin laajasti ja tarkasti kokemuksestaan.

4.1 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Aluksi oli vaikeaa alkaa suunnittelemaan tutkimusta kehitysidean pohjalta, koska sitä ei tietojärjestelmässä konkreettisesti ollut olemassa. Oli mietittävä tarkkaan, kuinka lähestyä tätä ja miten saisi mahdollisimman paljon käyttäjätietoa tämän hetken tilasta ja kehitysideasta. Pitkän suunnittelun avulla tutkielma ja kyselyt saatiin kokoon ja rajattua, jolloin tutkimustulokset pysyivät luotettavina ja vertailukelpoisina. Kun tutkimukseen osallistuu monta eri henkilöä, voi vastaan tulla tilanteita, joissa ohjeistusta ei ole mietitty tarpeeksi hyvin. Silloin tulosten luotettavuus kärsii ja tutkimus epäonnistuu. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt olivat hyllyttäjät, tietojärjestelmän tekijä sekä Humanlinkin edustaja. Kriteerinä valitsemiselle oli, että he edustavat jotain tietojärjestelmän käyttäjäryhmistä.

Työntekijät jaettiin käyttäjien perusteella kahteen ryhmään niin, että toinen ryhmä koostui hyllyttäjistä, jotka ovat esimiesasemassa. Toisessa ryhmässä oli työntekijöitä, jotka eivät ole esimiesasemassa. Tämä jaottelu tehtiin siksi, koska esimiesasemassa olevilla hyllyttäjillä on vakiovuorot, joten heille kehitysehdotus vuorojen suunnitteluun ei ole niinkään konkreettinen. Heillä on kuitenkin runsaasti kokemusta ja näkemystä olemassa olevasta järjestelmästä, siksi päädyttiin haastattelemaan heitä. Tutkimukseen kuuluu myös tietojärjestelmän tekijä, joka vastaa mahdollisten uudistusten käytännön osan toteutuksesta sekä Humanlinkin edustaja, joka vastaan tutkimuksen toteutuksesta.

Tutkijan tehtäviin kuuluu tiedottaminen kaikille käyttäjäryhmille, haastatteluiden teko, kyselylomakkeen teko ja niiden analysointi, sekä vastata tarvittaessa esiin tulleisiin kysymyksiin ja ohjeistaa käyttäjäryhmiä tutkimuksen etenemisestä. Tutkimuksen johtovastuu kuuluu tutkijalle

Tutkittavat henkilöt olivat kolme esimiesasemassa olevaa hyllyttäjää sekä kaksikymmentäyksi muuta hyllyttäjää. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat kaikki Humanlinkin työntekijöitä, joille lähetettiin kysely sähköisesti. Lomakkeessa pyydettiin vastaamaan tietojärjestelmään liittyviin kysymyksiin. Tarkoitus oli selvittää, mitä mieltä he ovat tämän hetkisestä tavasta, jolla työvuorot tehdään, tietojärjestelmän käytettävyydestä ja kehitysehdotuksesta. Kyselyyn

oli mahdollista vastata nimettömästi laittamalla vastauksensa postitse Humanlinkin toimistolle.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkielman tutkimusmenetelmien valintaa lähestyttiin tutkimalla tutkimuksen tekemisen taustafilosofiaa. Otettiin määrittäväksi termiksi metodologia eli kuinka voidaan saada tietoa siitä, minkä uskotaan olevan tiedettävissä. Kun ensin on päätetty, millaisella metodologialla tietoa voidaan saada, voidaan valita erityinen metodi, joka sopii metodologiaan.

(Metsämuuronen 2008, 11.)

Seuraavaan kuvioon on tiivistetty vertailu laadullisen ja määrällisen metodologian eroista ja jota käytettiin apuna haastatteluiden ja kysymyslomakkeiden suunnittelemisessa.

Metodi	Metodologia	
	Kvantitatiivinen tutkimus	Kvalitatiivinen tutkimus
Havainnoiminen	Alustavaa työtä esimerkiksi varsinaista lomaketta varten	Perustava menetelmä toisen kulttuurin ymmärtämisessä
Tekstianalyysi	Kvantitatiivinen sisällön analyysi; tutkijan asettamien kategorioiden laskeminen	Kulttuurin jäsenten käyttämien kategorioiden ymmärtäminen
Haastattelu	”Survey-tutkimus”: Strukturoitujen valintakysymysten esittäminen satunnaisesti valitulle otokselle	”Avoimien kysymysten” esittäminen valituille yksilöille tai ryhmille
Litterointi	Harvoin käytössä; Esim. tarkistettaessa haastattelun luottavuuden paikkansapitävyys	Käytetään sen ymmärtämiseen, kuinka tutkittavat organisoivat puheensa

Kuvio 9: Tutkimusmenetelmät eri metodologioissa (Metsämuuronen 2008, 14.)

Tutkimusmenetelmiksi muodostui niin kvalitatiivisia eli laadullisia sekä kvantitatiivisia eli määrällisiä menetelmiä. Tämä sen takia, että haluttiin saada tietoa myös käyttäjien henkilökohtaisista arvoista ja ajatuksista. Kyselylomake kohdistettiin kaikille käyttäjille, jotta saisimme tietää mahdollisimman monen mielipiteen. Kyselylomakkeen avulla pyritään selvittämään työntekijöiden mielipidettä nykyisestä järjestelmästä, sekä kehitysehdotuksen käytettävyydestä ja mahdollisista hyödyistä. Tarkoituksena on selvittää, miten kehitysehdotuksen käyttäjälähtöinen tapa olisi mahdollisimman helppokäyttöinen ja hyödyllinen työntekijöille.

Lisäksi haastateltiin kolmea kokeneimpia käyttäjiä, jotta saataisiin tarkempia havaintoja nykyisestä järjestelmästä ja kehitysehdotuksesta. Menetelmät tähän tutkimukseen valittiin sen mukaan, että päästäisiin mahdollisimman lähelle käyttäjän maailmaa ja saataisiin runsaasti erilaisia näkemyksiä ja myös määrällisesti mitattavia mielipiteitä järjestelmästä.

Työntajan puolelta selkeä vaatimus on työvuorojen suunnittelun helpotus. Vaatimukset pyritään täyttämään kehitysehdotuksen lisäksi uusilla ideoilla, joita mahdollisesti tulisi työntekijöiltä saatavista havainnoista. Löydettyessä idea, joka vastaa kaikkien käyttäjien vaatimuksiin, tehdään siitä esitys, joka esitetään yrityksen johdolle.

4.3 Haastatteluiden analysointi, raportointi ja tulosten esittäminen

Haastatteluiden analysointimenetelmässä tein sen itselleni tutulla tavalla. Olen tämäntapaisissa asioissa toiminut aina niin, että kirjoitan ensin yhden kysymyksen kaikki vastaukset paperille. Tämän tarkoitus on antaa parempi yleiskuva vastauksista. Tämän jälkeen toistan saman muiden kysymysten osalta, jonka jälkeen pureudun vastauksiin tarkemmin ja teen syvällisempää pohdintaa niistä.

Tietojärjestelmän kehittäjän haastattelussa oli vain yksi haastateltava, joten hänen vastaustensa analysointi ei vaatinut suuria toimenpiteitä. Hänen vastauksensa eivät olleet mielipide kysymyksiä, joita sen kummemmin joutuisi pohtimaan, koska häneltä haluttiin saada tietoa yrityksen johdolle kehitysehdotukseni toteuttamiseen liittyvistä investoinneista.

Seuraavassa vaiheessa projektin tulokset ja tuotokset esitettiin työn tilaajalle (Humanlink). Tutkimustulokset kerättiin yhdeksi PowerPoint-esitykseksi. Jokaisesta käyttäjäryhmästä oli koottu pääkohdat yhteen. PowerPoint-esitys koostui 3 käyttäjäryhmästä, jotka olivat esimiesasemassa olevat työntekijät, muut työntekijät sekä tietojärjestelmän tekijä.

4.4 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimusta voidaan pitää onnistuneena, jos sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä eli sitä, mittaako se sitä, mitä oli tarkoitus tutkia. Jos tutkimuksella ei ole tarkkoja päämääriä, niin helposti tutkitaan vääriä asioita. Karkeasti sanottuna validiteetti tarkoittaa systemaattisten virheiden puuttumista. Validius tulee tarkastaa etukäteen tarkalla suunnittelulla sekä harkitulla tiedonkeruulla. Tutkimuslomakkeen tulee käsittää koko tutkimusongelma. Perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti ovat validiteetin perusta. (Solja 2009, 28.)

”Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Luotettavalta tutkimukselta vaaditaan toistettavuutta samanlaisin tuloksin. Tutkijan tulee säilyttää tarkka ja kriittinen lähestymistapa koko tutkimuksen ajan. Otoksen tulee edustaa hyvin koko tutkittavaa perusjoukkoa.” (Solja 2009, 28.)

Tutkimus tehtiin kaikille hyllyttäjille. Hyllyttäjistä tutkimukseen osallistui 79 %, jolloin tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Vaikka tutkimukseen osallistui niin hyllyttäjiä kuin esimies asemassa olevia hyllyttäjiä, oli heillä samanlaiset kysymyslomakkeet. Tutkimus toistettiin kaikille samanlaisena ja se oli huolellisesti rajattu. Esimiesasemassa olevia hyllyttäjiä lisäksi myös haastateltiin ja tulokset kirjattiin lomakkeelle. Haastateltavia ei johdateltu haastattelun aikana.

5 Tutkimuksen analysointi

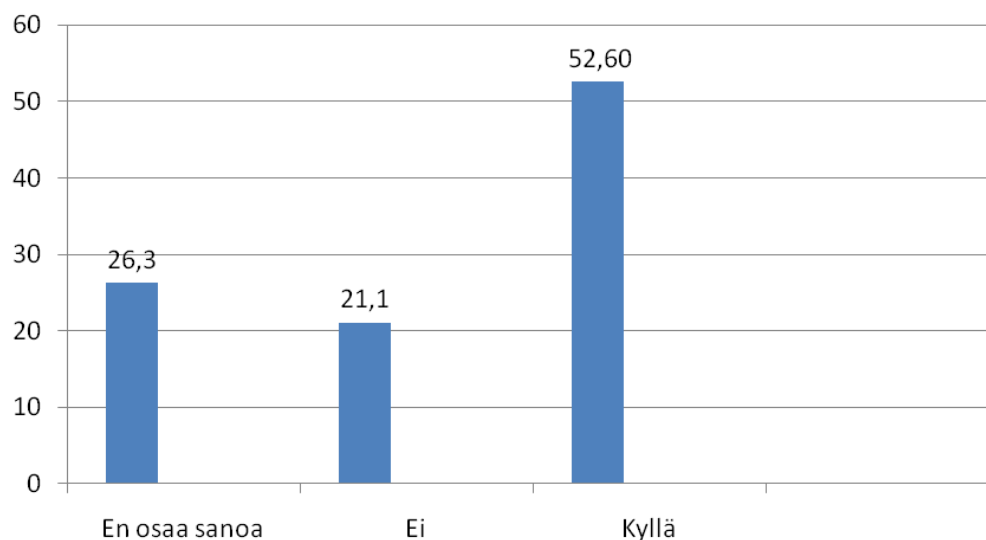
Tutkimustulokset on koottu yhteen niin avointen kysymysten osalta kuin monivalintakysymysten osalta. Monivalintakysymykset on laitettu taulukkoihin, jotta niistä saa selkeämmän kuvan. Avoimista kysymyksistä on koottu kattava tiivistelmä (Liite 4.)

Tutkimukseen osallistuvien asema työyhteisössä oli esimiesasemassa olevat hyllyttäjät, joilla on aina vakiovuorot sekä muut hyllyttäjät jotka saavat työvuoronsa aina viikko kerrallaan. Hyllyttäjien ikä, sukupuoli tai työsuhteen kesto ei ole olennaista tutkimuksen kannalta.

5.1 Nykyhetken ja tietojärjestelmän analysointi

Kyselylomake lähetettiin 24 hyllyttäjälle ja vastaajien lukumäärä oli 19 (N=19). Tutkimus osoitti, että hieman yli 50 % vastaajista piti siitä tavasta, että työnantaja soittaa joka viikko ja tarjoaa työvuoroja seuraavaksi viikoksi. Jäljelle jääneet vastaajat jakautuivat vielä kahteen osaan, joista noin 26 % ei osannut vastata kysymykseen johtuen oletettavasti siitä, että ovat työskennelleet Humanlinkin palveluksessa vasta maksimissaan muutamia viikkoja. Näin ollen heidän vastauksensa en osaa sanoa on hyvin ymmärrettävä. Ja loput noin 21 % vastaajista ei pitänyt tavasta ollenkaan. Syy kyllä vastanneilla siihen, miksi he pitivät nykyisestä tavasta, oli että he eivät pystyneet suunnittelemaan aikatauluaan pidemmälle aikavälille kuin viikoksi. Ei-vastaajien osalta tilanne koettiin ärsyttäväksi ja he olisivat halunneet saada tietää tulevat vuoronsa hieman pidemmällä ajanjaksolla (Taulukko 1).

Onko mielestäsi tapa, jolla työvuorot sovitaan soittamalla
työntekijälle joka viikko toimiva? (%)
(N=19)



Taulukko 1: Onko mielestäsi tapa, jolla työvuorot sovitaan soittamalla työntekijälle joka viikko, toimiva? (N=19)

Hyllyttäjiltä kysyttiin, onko heillä jäänyt vuoroja saamatta sen takia, että työnantaja ei ole tarjonnut työvuoroja. Tämä oli avoinkysymys, jolla haluttiin saada selville, kuinka hyvin Humanlink pystyy käyttämään työntekijöiden vapaat päivät hyödyksi. Vastauksista sai selkeän kuvan siitä, että suurin osa saa aina ne vuorot, mitkä haluavatkin.

”Minulla on ollut sellainen tilanne etten ole tarvinnutkaan kuin aina silloin tällöin vuoroja, siksi tämä nykyinen systeemi on ollut ihan hyvä minulle. Joskus on kuitenkin tullut tilanteita, että on ehtinyt sopia jotakin muuta tärkeää, ja ei ole voinut ottaa vuoroa,” vastaa yksi hyllyttäjistä

Hyllyttäjät, jotka opiskelevat tai tekevät toista työtä kokivat, että olisivat voineet tehdä hieman useampia vuoroja. He ovat usein niitä, joille tarjotaan jäljelle jääneitä vuoroja sen perusteella, mitä he ovat kertoneet kuinka paljon vuoroja ovat valmiita tekemään. Jos jostain syystä heidän aikataulunsa muuttuu ja Humanlink ei tiedä sitä, ei heille osata tarjota enempää vuoroja.

Kysymykseen nykyisen tietojärjestelmän käytettävyydestä, kaikista vastauksista sai selkeän kuvan, että tietojärjestelmää on helppo käyttää. Kukaan ei kokenut, että se olisi hankala tai ei löytäisi niitä asioita, mitä sieltä tällä hetkellä voi ylipäättänsä löytää. Tietojärjestelmä on alun perinkin haluttu tehdä mahdollisimman yksinkertaiseksi, jotta jokaisen olisi mahdollisimman helppo oppia sitä käyttämään. Seuraavaksi olen koonnut muutamia avoimista kysymyksistä saatuja vastauksia.

”Omalla kohdallani järjestelmän käyttö on sujunut hyvin ja selkeästi. Työpäivät näkyvät selkeästi vihreällä, siitä plussaa!”

”Kirjautuminen on helppoa ja vuorojen tarkistaminen on myös selkeää.”

Annetuista vastauksista hyvän palautteen lisäksi tuli parannuskommentti, liittyen tietojärjestelmän käyttöön. Kommentti on syytä ottaa tarkasti huomioon, kun ruvetaan tekemään muutoksia, koska se on lähes päivittäin järjestelmää käyttävän antama.

”Olisi helpompaa, jos olisi erikseen tehdyt työvuorot ja tulevat vuorot, viikkonumerot eivät näy ainakaan minulla, joten viikot menevät helposti sekaisin(nopeasti katsottuna).”

Yleisesti ottaen tämän hetkiseen tilanteeseen oltiin tyytyväisiä. Jotkut vastaajista halusi saada vuoronsa tietoon hieman pidemmälle ajalle ja osa taas ei pysty kertomaan kuin viikko kerrallaan omista vuoroistaan.

5.2 Kehitysehdotuksen analysointi

Kyselylomakkeessa kysyttiin työntekijöiden mielipidettä kehitysehdotuksesta. Aina kun uutta kehitetään vastaukset jakaantuvat varsin laajalle tasolle. Niin kävi nytkin, sillä noin 70 % vastaajista piti ideaa hyvänä ja loput 30 % koki sen epävarmuutta tuovaksi. Vastaajien mielestä hyvää kehitysehdotuksessa oli sen tuoma vapaus itse toivoa vuoroja ja se, että pystyy paremmin suunnittelemaan omat muut menonsa. Osa oli jopa miettinyt samanlaista tapaa itsekseen. Seuraavaksi on koottu tähän kysymykseen saatuja avoimia vastauksia.

”Kuulostaa todella hyvälle idealle, itse olen myös moista tapaa miettinyt. Huonoja puolia ei tule mieleen ja hyvänä asiana nimenomaan jokaisen henkilökohtaisen panostuksen maksimoiminen, kun kerta on itse vuoronsa ehdottanut.”

”Hyvät puolet: saa valita ja suunnitella ne vuorot joita tarvitsee/haluaa/pystyy tekemään ja voi valita myös paikan minne menee. Huonot puolet: tuleeko vuoroista kilpailua ja riittääkö

niitä kaikille. Suosituimpia päiviä pitää kärkeä heti alkuviikosta. Työnantajan näkökulmasta: entä jos johon vuoroon ei olekaan tulijoita, "pakotetaanko" ihmisiä niihin?"

Huonoina puolina kehitysehdotuksessa nähtiin se, miten työvuorot jaetaan. Jaetaanko ne siinä järjestyksessä, kuka ensimmäisenä toivoo vuoroja, ja voivatko hyllyttäjät valita kaupansa itse, jolloin siellä jo pidempään ollut työntekijä ei välttämättä enää saa vuoroa sieltä.

"Hyvää on mielestäni se, että uudessa järjestelmässä olisi helppo varata haluamansa vuorot ja se tuo työntekijälle paremmat mahdollisuudet olla mukana suunnittelemassa työvuorojansa. Lisäksi mahdollisesti työntekijä pystyy näkemään, missä paikassa on pulaa työntekijöistä, jos ei saa haluamaansa vuoroa jonnekin tiettyyn paikkaan. Huonoa voi olla se, että jos ei ole tarpeeksi ripeä, voi olla että ei saa työvuoroja. Lisäksi tuli mieleen sellainen, että voiko nyt henkilöt, jotka eivät esimerkiksi ole olleet töissä tietyssä kaupassa, tehdä varauksia sinne, jolloin vaarana on, että en itse pysty varaamaan työvuoroja sinne, vaikka olen ollut siellä pitkään töissä?"

"Varmasti helpottaa työnantajan viikoittaista kyselemistä ja soveltamista työvuorojen kanssa. huonoa on tietysti se, että työntekijöiden toiveet menevät väistämättä päällekkäin."

Vastauksista ilmeni se, että hyllyttäjät ovat kuitenkin valmiita ja yhteistyöhaluisia uuden edessä. Heille olisi ensin kerrottava hieman tarkemmin, mitä kaikkea tämä toisi mukanaan. Kysymyslomakkeesta haluttiin tehdä selkeä ja lyhyt niin, että mahdollisimman moni vastaisi siihen. Tämän takia siihen ei pystytty ihan kaikkia yksityiskohtia tuomaan esille. Vastauksista tuli ilmi, että hyllyttäjät näkivät kehitysidean hyödyt positiivisina niin itselleen kuin työnantajalle, mutta tietty epävarmuus omien työvuorojen saamisesta on olemassa.

Kysymykseen varallaolijoista saatiin hyvä kannatus ja josta saatiin myös hyvä ehdotus liitettäväksi varallaolopaikan toteuttamiseen. Suurin osa vastaajista piti varallaolo paikkaa hyvänä tapana saada mahdollisesti lisätöitä.

"Muuten kuulostaa hyvälle, mutta tuo sitoutumispakko mietityttää, peruutustietohan voi tulla todella myöhään. Sen koomin enempää ajateltuna asiaa, toimisiko sellainen systeemi, että varallaolija saisi poistaa oman varasijaisuutensa pois kesken viikon?"

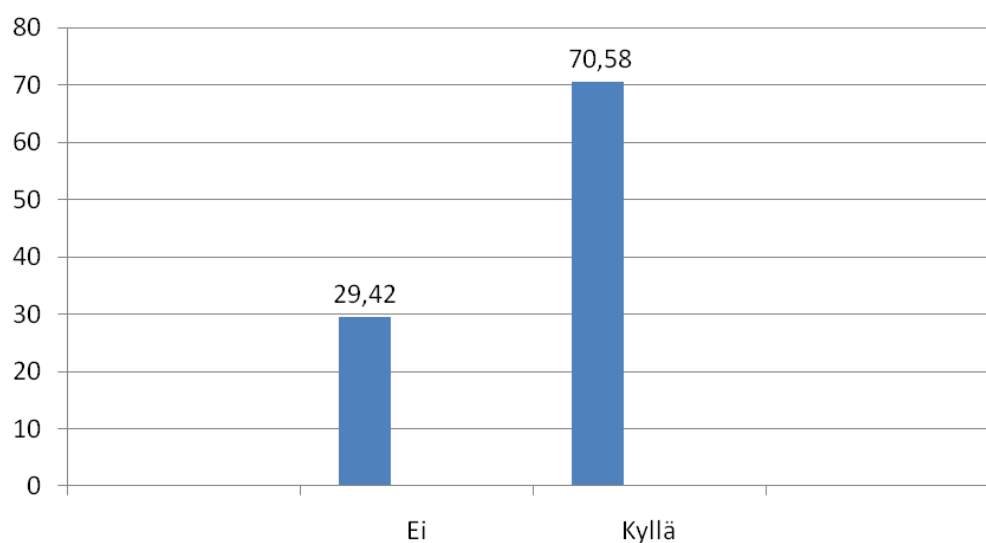
Työntekijän kommentista tullut idea, joka mahdollistaa työntekijän poistaa varalla olemisensa, olisi varmasti harkitsemisen arvoinen ajatus. Varallaolopaikkaan ehdoton sitoutuminen tulisi ratkaista järkevällä tavalla

”Ne jotka tahtovat tehdä paljon töitä, saisivat lisävuoroja silloin tällöin. Kuitenkin vuorojen epävarmuus saattaisi ahdistaa.”

Varallaolopaikan viime hetken hälytyspaikkaamiseen kuitenkin suhtauduttiin epäilevästi. Sairastapauksien tuuraaminen ja aamulla töihin hälyttäminen ei saanut kovinkaan suurta kannatusta. Myös se, että jos laittaa itsensä varallaolijaksi, niin ei voi suunnitella mitään muuta sille päivälle, koettiin hankalaksi.

Seuraavaksi kysyttiin hyllyttäjien mielipidettä kehitysehdotuksesta, sekä toisiko se lisäarvoa Humanlinkille työntäjänä. Tällä haluttiin selvittää, kuinka moni pitäisi kehitysehdotusta hyvänä. Taulukosta 2 käy ilmi vastausten jakaantuminen puolesta ja vastaan.

Olisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuorot mielekkäämpi kuin tällä hetkellä oleva? (&)
(N=17)

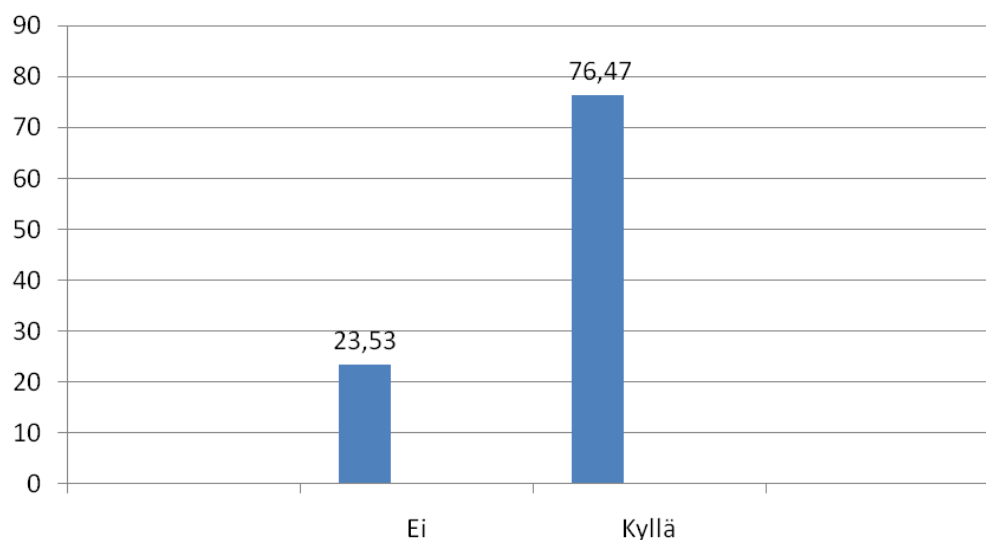


Taulukko 2: Olisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuorot mielekkäämpi kuin tällä hetkellä oleva? (N=17)

Yli 70 % piti kehitysehdotus mielekkäämpänä tapana toteuttaa työvuorot kuin nykyinen. Kysymykseen kaksi henkilöä jätti vastaamatta.

Seuraavaksi haluttiin selvittää, toisiko kehitysehdotuksessa oleva malli lisä-arvoa Humanlinkille työnantajana. Taulukko 3 kertoo vastausten jakaantumisen.

Toisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuoroja lisäarvoa Humanlinkiä kohtaan työnantajana? (%)
(N=17)



Taulukko 3: Toisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuoroja lisäarvoa Humanlinkiä kohtaan työnantajana? (N=17)

Tämän perusteella yli 76 % prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että kehitysehdotuksessa oleva malli toisi Humanlinkille lisä-arvoa. Kaksi henkilöä jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Kyselyn lopuksi haluttiin hyllyttäjien kertovan, mitä hyötyä ja haittaa olisi siitä, jos he voisivat itse varata vuoronsa. Tähän tuli paljon vastauksia, joissa kerrottiin, että he pitävät ideaa hyvänä ja että hyllyttäjien olisi helpompi suunnitella omia menojaan, joka olisi hyvä. Huonoina puolina nähtiin työvuoroista kilpaileminen toisten työntekijöiden kanssa. Tämä selittyy osaltaan sillä, että hyllyttäjät ilmeisesti luulevat heidän toiveensa olevan yhtä kuin saatu työvuoro, vaikka kyselylomakkeessa painotettiin niiden olevan toiveita.

”Hyötynä näkisin enemmän mahdollisuuksia olla mukana suunnittelemassa omia työvuoroja. Haittana lievä epävarmuus siitä, saako haluamansa työvuoron ja pitemmän tähtäimen suunnitelmien teko voi olla vaikeampaa.”

”Joskus voisi laiskottaa eikä tulisi varailtua paljon vuoroja, toisaalta toimii myös toiseen suuntaan jos on rahan tarpeessa.”

Tutkielman lopussa (Liite 4.) johon on koottu kysymysten vastaukset prosentteina yhteen taulukkoon.

5.3 Työntekijöiden haastatteluiden analysointi

Haastattelin kolmea esimiesasemassa olevaa hyllyttäjää, jotka ovat työskennelleet ennen kuin nykyinen tietojärjestelmä otettiin käyttöön. Valitsin nämä henkilöt siksi, että heillä on näkemystä ja kokemusta ajasta, jolloin tietojärjestelmää ei ollut. Haastattelujen alkuun painopiste oli tämän hetkisessä tavassa tehdä vuoroja, mitä hyvää ja huonoa he siinä näkivät. Heiltä kysyttiin ajasta, jolloin heillä ei vielä ollut vakiovuoroja ja heille soitettiin työvuoroista joka viikko. Kokivatko he sen se rasittavaksi? Haastattelujen lopuksi avattiin kehitysehdotus osiin ja pyydettiin kertomaan niin hyviä kuin huonoja puolia siitä. Haastattelun runko tutkimuksen lopussa (Liite 2.)

Järjestelmän tultua moni asia on selkeytynyt. Yksi haastateltavista kertoi näin: ”Nykyään on helppo kun on järjestelmä, mistä tarkistaa omat vuoronsa. Aikaisemmin minulle soitettiin ja kerrottiin, että sinulla olisi ensi viikolla tämä ja tämä vuoro, pääsetkö? Tällöin ei vuoroja välttämättä saanut mihinkään ylös. Kerrankin olin ruuhkabussissa, kun minulle soitettiin ja ei ollut mitään muistiinpanovälineitä mukana.”

Haastattelussa tuli ilmi, että he eivät kokeneet soittelua silloin mitenkään ärsyttäväksi tai stressaavaksi. Ainoastaan se oli hieman epävarmaa heidän mielestään, että saako vuoroja seuraavalla viikolla ja jos saa, niin milloin. Tällöin ei voinut juurikaan suunnitella tulevia menojaan.

Kaikkien haastateltavien mukaan tietojärjestelmää on ollut todella helppo käyttää ja sieltä on aina löytynyt kaikki, mitä siellä on saatavilla.

”Järjestelmähän on aika yksinkertainen ja helppo. Eipä sieltä ole paljoa tarvinnut käydä mitään katselemassa.” sanoo toinen haastateltavista.

Kuten ensimmäinen haastateltavista kertoi, moni asia on selkiytynyt tietojärjestelmän tulon myötä. Tietojärjestelmä paitsi auttaa työntekijöitä näkemään omat vuoronsa, se auttaa työnantajaa. Kirjautuessaan töihin ja sieltä pois, järjestelmä laskee automaattisesti työntekijän tehdyt tunnit, jotka työnantaja näkee reaaliajassa. Väärinymmärrykset palkkojenmaksusta ovat vähentyneet, kun niin työnantaja kuin työntekijäkin näkevät tehdyt tunnit.

Kehitysehdotuksesta kaikki kolme olivat samaa mieltä siitä, että se ei heihin vaikuttaisi niinkään paljoa, koska heillä on aina vakiovuorot. Muiden kannalta asia nähdään hyvänä ja heidän aikataulujaan helpottavana asiana. Varsinkin opiskelijoille, sekä muuten vähän töissä käyville, ehdotus olisi toimiva.

”Saataisiin kaikki mahdolliset työntekijät töihin heille sopivina päivinä, joka on hyvä. Toivotaan, että se auttaisi samalla siihen, kun joskus on liian vähän työntekijöitä suhteessa kuormaan.”: sanoo pisimpään hyllyttäjänä toiminut henkilö.

”Helpottaisi työnantajaa, mutta myös antaisi vapauksia työntekijöille. Työntekijöiden olisi helpompaa suunnitella oma ajankäyttö, kun tietäisi mitä vuoroja sieltä saattaa tulla.”: kertoo toinen hyllyttäjä.

Lopuksi pyydettiin esimiesasemassa olevia hyllyttäjiä asettumaan muiden hyllyttäjien asemaan ja kertomaan mielipiteensä siitä, jos heidän olisi itse varattava vuoronsa. Kaksi näistä kolmesta ovat saaneet vakiovuorot vasta viime kuun aikana, joten heille työvuorojen teko viikoittain oli tuoreessa muistissa.

Jokaisen mielestä olisi tehokkaampaa ja helpompaa, jos voisi toivoa työvuoroja suoraan itse. ”Silloin saataisiin kaikkien mahdolliset työvuorot maksimoitua.” sanoo haastateltava. Haastattelussa tuli myös ilmi, että he kokivat luontaisemmaksi toivoa työ- ja vapaapäiviä, kuin sen että joutuu kieltäytymään vuoroista.

”Kieltäytyessä annetuista työvuoroista kokee itsensä ”huonoksi” työntekijäksi, mutta jos saman asian voi viestittää laittamalla ruksin tietojärjestelmään, se ei tuntuisi välttämättä niin pahalta.”: arvelee yksi esimiesasemassa oleva.

Esitin tähän nopean jatkokysymyksen, että uskotko, että kehitysehdotuksen myötä työvuoroja jätettäisiin toivomatta enemmän kuin nyt niistä kieltäydytään. Johon hän vastasi: ”Voi olla, että ainakin aluksi jätettäisiin toivomatta, kun se olisi niin helppoa. Mutta samalla se toisi mahdollisuuden tehdä enemmän vuoroja. Ja kun kaikki ymmärtäisivät, että se on meille

hylyttäjille parempi, mitä vähemmän työntekijöitä kärkeä vuoroja, niin luulen että vuorojen toivomatta jättäminen ei nousisi kovin suosituksi.”

Lopuksi kysyin, valitsisivatko he itselleen varallaolijan paikkaa. Johon kaikki vastasivat myöntävästi. Mutta heti perään sain kaikilta saman kysymyksen, että kuinka kauan varallaoloon on sitouduttava. Olisiko asia niin, että siihen on sitouduttua ja sitä ei voi enää perua, jos tulisikin jotain muuta menoa? Tämä nousi sekä kyselyssä että haastattelussa toistuvasti esille. Tähän olisi siis kehitettävä järkevä ratkaisu, mikäli järjestelmä päätettäisiin toteuttaa. Esimerkiksi työntekijän ehdottama peruutusmahdollisuus tai sitten jokin muu vaihtoehto, joka lievittäisi sitoutumispakkoa.

5.4 Järjestelmän tekijän haastattelu

Tietojärjestelmän tekijän haastattelussa tarkoitus oli selvittää, kuinka kauan kehitysehdotuksen tekemiseen meni ja paljonko se tulisi maksamaan. Tietojärjestelmän kehittäjä on ollut alusta saakka tietoinen kehitysideasta ja hän on ohjannut sitä sen mukaan, miten se olisi helpoin toteuttaa. Tutkimuksessa ei kuitenkaan oteta kantaa järjestelmän tekniseen toteutukseen.

Kehitysehdotuksen arvioituun tekemiseen meni 1-2 viikkoa, riippuen mitä kaikkia yksityiskohtia siihen tulee. ”Viikossa tekisin perusasiat ehdotuksesta, jonka jälkeen siitä se olisi käyttövalmis. Kahdessa viikossa siitä saisi sekä toimivan, että visuaalisesti hyvän,” sanoi tietojärjestelmän tekijä.

Kysymykseen, kuinka paljon kehitysehdotuksen tekemiseen meni rahaa, Hintikka antaa varovaisen arvion 1250€-2500€, riippuen siitä, kauanko sen tekemiseen meni. ”Tietoteknisiä osia rakentaessa aina tulee eteen ongelmia tai jotain yllättävää, joten tarkkaa aikaa tai summaa on vaikea antaa etukäteen,” sanoo tietojärjestelmän tekijä. ”Mutta sen tekeminen ei ole kovinkaan vaikeaa, enemmänkin aikaa vievää,” hän lisää.

Haastattelussa hän ehdotti ongelmatilanteiden ratkaisuksi tietojärjestelmässä tällä hetkellä olevan keskustelu alueen. Järjestelmän pääsivulla on keskustelu alue, johon työnantaja on laittanut ilmoituksia tärkeistä asioista. Keskustelu alueeseen työntekijä voisi laittaa viestiä ja kertoa työvuoroitoiveensa, jos itse vuorojen toivominen ei syystä tai toisesta toimi. Keskustelu alueessa näkyy, milloin viesti on lähetetty, näin ollen vuorojen toivominen on kaikille tasa-arvoista.

Huonona puolena hän näkee itse kehitysehdotuksessa sen, että hyllyttäjät saattavat tulla valikoiviksi ja valitsevat vain tiettyjä vuoroja, jolloin jotkut vuorot saattavat jäädä kokonaan vapaiksi.

6 Lopuksi

Sain tehtäväkseni tutkia esitettyä kehitysehdotusta, joka helpottaisi työvuorojen suunnittelua. Tarkoitus oli tutkia sen hyviä ja huonoja puolia sekä luoda kehitysehdotuksen sisältö, joka auttaisi Humanlinkkiä toteuttamaan työvuoroja paremmin. Tutkielman sisällön piti olla suuntaa antava kehitysehdotuksen järjestelmän sisällöstä. Yksi syy siihen, minkä takia juuri tällaista kehittämistä alettiin miettiä, on viime vuoden loppupuolella tehty tietojärjestelmä. Kehitysvaiheessa olevaan tietojärjestelmään on tässä vaiheessa helppo liittää uusia asioita, jotka mahdollisesti helpottavat jokapäiväistä työtä.

Kehitysidean ja kyselytulosten pohjalta, pyritään analysoimaan kehitysehdotuksen hyödyllisyyttä. Kyselyllä työntekijöille annettiin mahdollisuus tuoda omia näkemyksiä ehdotuksesta, jotka otetaan huomioon kun harkitaan järjestelmän käyttöönottoa. Järjestelmän tulisi olla mahdollisimman automaattinen, jotta se ei vesittäisi sitä ideaa, mitä sille oli ajateltu. Järjestelmän pitäisi hoitaa asioita, mitä normaalisti tehtäisiin manuaalisesti ja näin säästettäisiin työaika. Toiseksi asiakkaan työvoimatilaus haluttiin saada toimitettua asiakkaalle paremmalla toimitusvarmuudella ja tästä syystä ideoitin työntekijöitä aktivoiva käyttäjälähtöinen tapa toteuttaa työvuorot.

Kuvasin Humanlink Oy:n nykyistä vuorojen suunnitteluprosessia, jonka jälkeen kuvasin kehitysehdotuksen. Esitin, kuinka kehitysehdotus jättäisi joitain työvuorosuunnittelun työvaiheita pois osallistuttamalla työntekijöitä. Sain koottua tutkielmaan järjestelmän sisällön sellaiseksi, että se voisi parantaa Humanlinkin työvuorojen suunnittelua.

Sain kootuksi kehitysehdotuksen osaksi tietojärjestelmää ja tapaa toteuttaa työvuoroja. Näillä tiedoilla työvuorojen suunnittelu saataisiin toimimaan mahdollisimman automaattisesti. Tämähän oli yksi johdon vaatimuksista saada helpotettua Humanlinkin työtä työvuorojen laatisessa. Järjestelmä auttaisi Humanlinkkiä hallinnoimaan ja organisoimaan töitään paremmin. Jos järjestelmä otettaisiin käyttöön ja se toimisi hyvin, tuottaisi se lisäarvoa sekä Humanlinkille että sen asiakkaalle.

Humanlinkin kannalta järjestelmän käyttö voisi tehostaa prosessia ja säästää aikaa. Tämän ajan voisi käyttää muiden asiakkaiden tehtävien hoitoon. Kun Humanlinkin työntekijöillä olisi enemmän aikaa, voisivat he paneutua muihin asiakkaisiinsa entistä paremmin. Humanlinkille

vapautuisi resursseja hoitaa mahdollisia uusia asiakkaita. Työvuorojen suunnitteluprosessin muuttuessa automaattisemmaksi myös inhimilliset virheet vähenisivät.

Järjestelmä tuottaisi lisäarvoa asiakkaalle. Väärinymmärrysten sekä paremmin suunniteltujen työvuorojen avulla asiakas saa Humanlinkiltä osaavaa työvoimaa varmemmin myös pitkällä aikavälillä. Tietojärjestelmän ollessa asiakkaan oma, sitä voisivat myydä sitä eteenpäin tai toimia konsultointi apuna.

6.1 Kehitysidean hyödyt

Idean hyödyt näkyisivät eniten Humanlinkin työskentelyssä. Idea hyödyntää Humanlinkiä arviolta viikkotasolla noin yhden henkilötyöpäivän verran, joka vapauttaa muutenkin pientä henkilöstömäärää muihin töihin. Tämä tarkoittaisi noin 52 henkilötyöpäivää vuodessa lisää, joka on iso säästö pienelle henkilöstöyritykselle. Tämä työmäärä on melkein sama kuin yhden kesätyöläisen panostus. Tällä työmäärän säästöllä päästään vuositason henkilöstönpalkkakustannuksissa noin 4,1 % säästö toimenpiteisiin. Ajallisesti laskettuna 52 henkilötyöpäivää kohdennettuna uusiin töihin päästään noin sataan henkilöstötyöpäivään, joka on melkein 10 % koko Humanlinkin vakituisten vuosittaisesta työmäärästä.

Kehitysehdotuksen toteutus tulisi maksamaan arviolta maksimissaan 2500 €, joka on keskimäärin yhden Humanlinkin työntekijän kuukausipalkka. Joten toimiessaan kehitysehdotus tulisi maksamaan itsensä takaisin noin 2,5 kuukaudessa.

Lisäksi idean hyötyihin voidaan lukea se, että Humanlink voisi taata asiakkaalleen huomattavasti varmemmin osaavaa työvoimaa viikon jokaiselle työvuorolle. Humanlinkin ja työntekijöiden väliset väärinymmärrykset vähenevät ja kommunikaatio vuoroista paranee, joka on yksi iso ongelma vuokratyörytys ja työntekijöiden välillä. Myös Humanlinkin näkökulmasta työn stressaavuus vähenisi, kun olisi jokin selkeä tapa, miten saada kaikki potentiaali käyttöön.

Myös niin sanottujen varallaolijoiden huomioon ottaminen on arvokas lisä, kun Humanlinkillä on mahdollisesti tuuraajia, jotka ovat valmiita lähtemään lyhyellä varotusajalla töihin. Tästä on todellista hyötyä sairastapauksissa, koska mahdolliset poissaolijat on pystyttävä paikkamaan, jotta työ saadaan aina ajoissa tehtyä.

Hyllyttäjien kannalta tämä tarkoittaisi hieman lisää vaivaa saada työvuorot, mutta toisaalta tämä mahdollistaa heidän itse vaikuttaa omiin vuoroihinsa. Näin ollen hyllyttäjien koko potentiaali saataisiin käyttöön, koska jollain viikoilla jotkut voivat haluta tehdä enemmän vuoroja kuin normaalisti, mutta tätä ei Humanlink tiedä. Kehitysidea parantaisi parhaiten

opiskelijoiden ja toisessa työssäkäyvien asemaa, kun he voivat itse toivomalla valita heille parhaat työpäivät.

6.2 Yhteenveto

Tämän työn toimeksiantaja oli Humanlink Finland Oy. Idea opinnäytteelle tuli Humanlinkin ja asiakkaan yhteisistä keskusteluista, jonka pohjalta kehitysideani tuli. Tehtävänä oli luoda kuvaus tarvittavista tiedoista ja arvioida ehdotusta eri näkökannoilta, jotta Humanlink voisi mahdollisesti lähteä esittämään ideaa eteenpäin. Tämän takia kuvattiin Humanlinkin työvuorojen suunnittelun nykyprosessin. Näin saatiin kattava kuva prosessista jonka pohjalta esitettiin kehitysehdotus Humanlinkille. Kehitysehdotus on helposti toteutettavissa oleva asia ja mielestäni järkevä.

7 Arviointi

Mielestäni opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoinen, koska kehitysehdotus oli käytännönläheinen ja hyödyllinen ja siitä saatujen tulosten analysointi oli kiinnostavaa. Järjestelmän kuvaus, joka luotiin Humanlinkkiä varten, oli selkeä ja kattoi tarvittavat osa-alueet. Näin Humanlink saa siitä halutessaan hyvän pohjan, jolla kehitysehdotus voidaan toteuttaa, sekä valmiin kartoituksen sen hyödyistä. Kehitysehdotus kehittää työvuorojen suunnittelu prosessi parempaan suuntaan ja sitä kautta hyödyttää sekä Humanlinkkiä että sen asiakasta.

Tutkimusta tehdessäni olen oppinut paljon tutkimuksen toteutuksesta ja erilaisista havaintojen keruu menetelmistä. Myös omat työskentelytavat tulivat tutummiksi. Tutkimuksen suunnittelu taitoni ovat parantuneet, mikä tästä työstä teki aluksi vaikeaa. Ensimmäistä kertaa näin laajaa tutkimusta tehdessä oli haasteellista hahmottaa kokonaisuutta. Loppujen lopuksi hahmotin tutkielman laajuuden ja löysin siihen tarvittavan materiaalin jolloin olikin jo aika kiire.

Aikataulutus, joka alussa jäi hieman puutteelliseksi, näkyi varsinkin työskentelyn loppuvaiheessa, jolloin tulikin kiire ja työn määrä osoittautui todella suureksi. Hyvän aikataulutuksen merkitys korostui erityisesti siksi, että työskentelin täysipäiväisesti koko opinnäytetyön teon ajan. Tästä on kuitenkin otettu opiksi ja tulevaisuudessa pyrin aikatauluttamaan tekemiseni paremmin.

Kokonaisuutena olen tutkielmaan tyytyväinen ja opin sitä tehdessäni paljon. Työ oli mielenkiintoinen ja uuden luominen oli mielekästä.

Lähteet

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. Painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huotari, P. Laitakari-Svärd, I. Laakko, J. & Koskinen I. 2003. Käyttäjäkeskeinen Tuotesuunnittelu. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki : Edita.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Solja, S. 2009. Mielikuva Opset Oy:stä OP-Pohjola-ryhmässä. Opinnäytetyö Laurea Ammattikorkeakoulu.

Tuomi, P. 2009. Käyttäjälähtöisyys tuotekehityksessä: Living Lab – Case Kesko. Opinnäytetyö Laurea Ammattikorkeakoulu.

Sakki, J. 2009. Tilaus-toimitusketjun hallinta. Helsinki: Hakapaino Oy.

Sinkkonen, I. Kuoppala, H. Parkkinen & J. Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. 3. Painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tuliara, M. 2006. Henkilöstövuokraus ja työturvallisuus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Valli, R. & Aaltola, J. 2001. Ikkunoita tutkimus metodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus Gummerus Kirjapaino Oy.

Viitala, R. Vettensaari, M. & Mäkipelkola, J. 2006. Näkökulmia Vuokratyöhön. Helsinki: Työministeriö.

Virkki, P. 2002. Projektityö, kehittämisen moottori, / Kirjassa Pekka Virkki & Arvo Somermeri. 4. Painos. Helsinki : Edita, Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu, 1997.

Sähköiset lähteet:

Wkipedia 2010a. Käytettävyyden määritelmä. Viitattu 5.4.2010
<http://fi.wikipedia.org/wiki/K%C3%A4ytett%C3%A4vyys>

Wikipedia 2010b. Työvoiman vuokraaminen. Viitattu 5.4.2010
http://fi.wikipedia.org/wiki/Ty%C3%B6voiman_vuokraaminen

Kuviot

Kuvio 1: Työvuorojen suunnittelu/toteutusprosessi tällä hetkellä.....	11
Kuvio 2: Kehitysehdotuksen malli työvuorojen suunnittelu/toteutusprosessi.....	12
Kuvio 3: Tietojärjestelmä näkymä	14
Kuvio 4: Kaikkien kauppojen työvuorot	16
Kuvio 5: Ihmisen toiminta ja tuotteen käyttöympäristö	18
Kuvio 6: ISO 13407 Käyttäjäkeskeisen suunnittelun vaiheet	23
Kuvio 7: Työntekijän suhde vuokratyöntekijään sekä käyttäjäryhtymään	24
Kuvio 8: Tilaus-toimitusprosessi	25
Kuvio 9: Tutkimusmenetelmät eri metodologioissa	29

Taulukot

Taulukko 1: Onko mielestäsi tapa, jolla työvuorot sovitaan soittamalla työntekijälle joka viikko toimiva? (N=19).....	32
Taulukko 2: Olisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuorot mielekkäämpi kuin tällä hetkellä oleva? (N=17)	35
Taulukko 3: Toisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuoroja lisäarvoa Humanlinkkiä kohtaan työnantajana? (N=17)	36

Liitteet

Liite 1. Kysymyslomake	47
Liite 2. Haastattelurunko	50
Liite 3. Avointen kysymysten kaikki vastaukset	51
Liite 4. Kyselyn tulokset	56

Liite 1. Kysymyslomake

Hei kaikille ja Hyvää Pääsiäistä.

Lähetän teille kaikille pienimuotoisen kyselyn, johon toivon teidän kaikkien vastaavan. Tämän kyselyn tarkoitus on selvittää mitä mieltä olette työvuorojen teosta sekä selvittää uuden idean käyttöönottoa.

Tarkoitus on, että vastaatte rehellisesti mitä mieltä olette tämän hetkisestä tilanteesta. Olemme kehitellee uutta ideaa hoitaa tulevaisuudessa työvuorojen teko ja haluamme saada mielipiteenne siitä. Vastaamiseen ei mene paljoakaan aikaa ja vastauksenne analysoidaan luottamuksellisesti, jonka perusteella mietitään tehdäänkö tulevaisuudessa uusia panostuksia tai muutoksia.

Jos haluat vastata nimettömästi, silloin sinun tarvitsee lähettää vastauksesi postitse osoitteeseen Humanlink Finland, Mechelininkatu 15 B 44, 00100 Helsinki.

Kysymyslomakkeen lopussa on varattu kohta mihin voi jättää vapaasti kommentit mistä tahansa työhön liittyvästä seikasta, johon haluaisitte parannusta. Myös kaikki kehitysehdotukset otetaan mielellään vastaan.

Terveisin

Humanlink Finland Oy

Vastaa omin sanoin tai rastittamalla yksi vaihtoehto.

1. Onko mielestäsi tapa, jolla työvuorot sovitaan soittamalla työntekijälle joka viikko toimiva?
 - ☐ Kyllä
 - ☐ Ei
 - ☐ En osaa sanoa

Kerro omin sanoin miksi?

2. Kerro omin sanoin minkälaisissa tilanteissa et ole saanut niitä vuoroja mitkä olisivat sinulle sopineet.
3. Arvioi tietojärjestelmän helppokäyttöisyyttä, mikä on helppoa/mikä on hankalaa (sivustoille kirjautuminen, vuorojen tarkistaminen, jne.)

Seuraavaksi kertokaa mielipiteenne esitetystä kehitysideasta.

Työntekijät voivat käydä itse varaamassa voimahyllytyksen tietojärjestelmästä itselleen vuoroja haluamilleen päiville omilla tunnuksillaan. Humanlink varmistaa seuraavan viikon varatut vuorot keskiviikkoisin, jonka jälkeen nämä toteutuneet vuorot erottuvat vihreällä. (Ei toteutuneet ovat harmaita).

Tämän kehitysidean tarkoituksena on helpottaa työvuorojen suunnittelua. Tarkoitus on poistaa sitä, että työnantaja käy vuorot viikoittain läpi ja tehostaa työvuorojen suunnittelua. Kehitysidean avulla pyritään saamaan mahdollisimman monen potentiaaliset työvuorot toteutettua.

4. Kertokaa omin sanoin mitä hyvää ja mitä huonoa näette kehitysideassa.
5. Kehitysehdotuksen vuorojenvarausjärjestelmään tulisi myös varallaolopaikka. Näin ollen henkilöt voivat varata sille päivälle varallaolopaikan, jos vapaita vuoroja ei ole jäljellä. Varallaolija sitoutuu varaamaansa vuoroon, mikäli tulee peruutuksia.

Kertokaa omin sanoin mitä hyvää ja mitä huonoa tässä näette

6. Olisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuorot mielekkäämpi kuin tällä hetkellä oleva?
 - Kyllä
 - Ei

7. Toisiko kehitysideana oleva tapa toteuttaa työvuoroja lisäarvoa Humanlinkiä kohtaan työnantajana?
 - Kyllä
 - Ei

8. Luettele mitä hyötyjä/haittoja näkisit, jos voisit itse varata omat työvuorosi?

9. Vapaasti kommentoitavaa työvuoroista ja niiden suunnittelusta.
(+Hyvää, - Kehitettävää)

Kiitos ajastasi.

Liite 2. Haastattelurunko

1. Mitä mieltä olet siitä, kun sinulle soitettiin kerran viikossa ja tarjottiin vuoroja?
2. Oliko tämä stressaavaa tai ärsyttävää?
3. Mitä mieltä olet muutoksesta, kun tietojärjestelmä on otettu käyttöön?
4. Oliko tietojärjestelmää helppoa oppia käyttämään?
5. Onko tietojärjestelmästä ollut apua muistamaan omat tulevat vuorosi?
6. Onko väärinymmärrykset työvuorojen suhteen ovat vähentyneet tietojärjestelmän tultua?
7. Mitä mieltä olet siitä jos voisit käydä toivomassa työvuoroja suoraan tietojärjestelmästä?
8. Koetko, että tilanne olisi tehokkaampi, jos voisit itse konkreettisesti toivoa vuoroja tietojärjestelmästä?
9. Jos sinulle sopivalle päivälle ei olisi työvuoroa jäljellä, voisitko toivoa itsellesi varallaolijan paikkaa, joka hälytetään paikalle tarpeen vaatiessa?
10. Tuleeko mieleesi mitään muuta liittyen työvuorojen toteutukseen?

Liite 3. Avointen kysymysten kaikki vastaukset

Avointen kysymysten kaikki vastaukset

2. Kerro omin sanoin minkälaisissa tilanteissa et ole saanut niitä vuoroja mitkä olisivat sinulle sopineet.

- olen mielestäni saanut hyvin vuoroja
- jos tietylle päivälle on paljon muitakin, jotka haluavat vuoron
- Minulla on ollut sellainen tilanne etten ole tarvinnutkaan kuin aina silloin tällöin vuoroja, siksi tämä nykyinen systeemi on ollut ihan hyvä minulle. Joskus on kuitenkin tullut tilanteita, että on ehtinyt sopia jotakin muuta tärkeää, ja ei ole voinut ottaa vuoroa.
- on jäänyt vuoroja tekemättä, koska humanlink ei ole tarjonnut vuoroa.
- jos ei ole tarjottu vuoroja ollenkaan.
- voi olla pitkä aika että minulle ei ole tarjottu vuoroja, vaikka minulla olisi vapaata

3. Arvioi tietojärjestelmän helppokäyttöisyyttä, mikä on helppoa/mikä on hankalaa (sivustoille kirjautuminen, vuorojen tarkistaminen, jne.)

- omalla kohdallani järjestelmän käyttö on sujunut hyvin ja selkeästi. Työpäivät näkyvät selkeästi vihreällä, siitä plussaa!
- olisi helpompaa, jos olisi erikseen tehdyt työvuorot ja tulevat vuorot, viikkonumerot eivät näy ainakaan minulla joten viikot menevät helposti sekaisin(nopeasti katsottuna)
- ihan näppärä järjestelmä, ei valittamista
- ei ole vaikeaa
- suht selkeät sivut, helposti näkee työskentely ajat eri päiviltä.
- ainakin vuorojen ja tehtyjen tuntien tarkastaminen on helppoa. Muuten en ole juuri tarvinnutkaan.
- mielestäni järjestelmässä ei ole mitään hankalaa
- systeemi on sinänsä toimiva, kertyneiden minuuttien lisäksi voisi näkyä sisään- ja uloskirjausaika. Systeemi toimii ihan hyvin.
- tietojärjestelmän käyttö on todella helppoa.
- no ei siinä ole mitään ongelmia kun on niin simppele järjestelmä
- Kirjautuminen ja vuorojen tarkistaminen käy kätevästi.
- Sivut ovat toimineet mielestäni hyvin ja vuorot on helppo tarkistaa.
- Kirjautuminen on helppoa ja vuorojen tarkistaminen on myös selkeää
- sivuille kirjautuminen on helppoa ja vuorot löytyvät vaivattomasti
- Minun mielestä järjestelmää on helppo käyttää, eikä siinä ole ainakaan vielä mitään tullut mitään ongelmia.

4. Kertokaa omin sanoin mitä hyvää ja mitä huonoa näette kehitysideassa.

+TOIMIVA VARMAANKIN, EN NÄÄ MITÄÄN ESTETTÄ SILLE.

+Hyvää on se kun saisi ne päivät vapaaksi kun itse haluaa. Ja huonoa se jos joutuu lähtemään johonkin muuhun kauppaan töihin missä yleensä on.

+Kuulostaa minusta hyvältä. Tuo olisi huomattavasti helpompi systeemi sellaiseen tilanteeseen, jossa työntekijä voi tehdä vain muutamaa vuoroa viikossa. Työntekijä voi helposti ilmoittaa, mitkä vuorot sopivat itselle, ja työnantaja voi sitten jakaa vuorot järkevästi.

+Itselleni uusi ehdotus olisi aika sama, koska ottaisin kuitenkin aina 5-6päivää viikossa. Uusi tapa saattaisi kuitenkin helpottaa niitä, joilla on välillä tarvetta vapaapäiviin työn ulkopuolisten asioiden hoitamiseen.

+Minulle henkilökohtaisesti uusi järjestelmä olisi ainakin hyvä. Kävisin mieluummin "klikkailemassa" haluamani vuorot. Mutta minua kiinnostaa miten se toimii kun on työntekijöitä jotka tekevät eri kauppoihin vuoroja, miten homma heidän osaltaan toimii. Mutta kannatan ideaa.

+Hyvää on mielestäni se, että uudessa järjestelmässä olisi helppo varata haluamansa vuorot ja se tuo työntekijälle paremmat mahdollisuudet olla mukana suunnittelemassa työvuorojansa. Lisäksi mahdollisesti työntekijä pystyy näkemään, missä paikassa on pulaa työntekijöistä, jos ei saa haluamaansa vuoroa jonnekin tiettyyn paikkaan.

+kehitysidea vaikuttaa hyvältä enkä näe siinä sen erityisemmin mitään arvosteltavaa

+kuulostaa todella hyvälle idealle, itse olen myös moista tapaa miettinyt. Huonoja puolia et tule mieleen ja hyvänä asiana nimenomaan jokaisen henkilökohtaisen panostuksen maksimoiminen, kun kerta on itse vuoronsa ehdottanut.

+olisi kiva jos saisi itse varata haluamilleen päville vuoroja, en näe ideassa mitään huonoa

+hyvät puolet: saa valita ja suunnitella ne vuorot joita tarvitsee/haluaa/pystyy tekemään ja voi valita myös paikan minne menee. Huonot puolet: tuleeko vuoroista kilpailua ja riittääkö niitä kaikille. Suosituimpia päiviä pitää kärkeä heti alkuviikosta. työnantajan näkökulmasta: entä jos johon vuoroon ei olekaan tulijoita, "pakotetaanko" ihmisiä niihin?

+ihan hyvä ideahan tuo on. Mutta joutuisiko sitten vuoroista "kilpailemaan"? saako vuoron se joka ehtii ensimmäisenä vuoron varaamaan?

+varmasti helpottaa työnantajan viikoittaista kyselemistä ja soveltamista työvuorojen kanssa. huonoa on tietysti se, että työntekijöiden toiveet menevät väistämättä päällekkäin.

+varmaan tulee alun jälkeen toimimaan hyvin.

+hyvää: luultavasti helppokäyttöisempi, nopeampi ja vuorot/vapaat helpompi järjestää. Huonoa ehtivätkö hitaimmat varata haluamansa päivät? mtä jos kiintiö tulee täyteen jo koko viikolta eikä pääse töihin?

+mielestäni se on ehkä nopeampaa kuin suoraan työntekijälle soittaminen

+hyvänä näen sen, että on mahdollista valita itselle sopivat työajat ja työmäärät. huonona asiana näen sen, että riittääkö töitä.

-Huonoa voi olla se, että jos ei ole tarpeeksi ripeä, voi olla että ei saa työvuoroja. (tosin en tiedä, millä tavalla varaussysteemi tulee toimimaan ja kuinka pitkälle aikavälille varauksia

voi tehdä) Lisäksi tuli mieleen sellainen, että voiko nyt henkilöt, jotka eivät esimerkiksi ole olleet töissä xx:ssa, tehdä varauksia sinne, jolloin vaarana on , että en itse pysty varaamaan työvuoroja xx:ään, vaikka olen ollut siellä pitkään töissä.

-tämä varmasti helpottaisi työvuorojen suunnittelua ym. mutta miinuksena saattaa olla ettei kaikki saakaan yhtä paljon työvuoroja tms.

-voi käydä turhauttaa kun joka viikko käy niitä ruksailemassa – eli minusta nykyinen on helpompi

5. Kehitysehdotuksen vuorojenvarausjärjestelmään tulisi myös varallaolopaikka. Näin ollen henkilöt voivat varata sille päivälle varallaolopaikan, jos vapaita vuoroja ei ole jäljellä. Varallaolija sitoutuu varaamaansa vuoroon, mikäli tulee peruutuksia. Kertokaa omin sanoin mitä hyvää ja mitä huonoa tässä näette.

+Voisi olla toimiva ratkaisu. En näe mitään huonoa tässä.

+Hyvää on kun saisi tehdä enemmän vuoroja jos haluaa.

+IHAN JEEZ

+varallaolijoita voi siis ilmoittautua enemmän kuin yksi työntekijä? Muuten kuulostaa hyvälle, mutta tuo sitoutumispakko mietityttää, peruutustietohan voi tulla todella myöhään. Sen koomin enempää ajateltuna asiaa, toimisiko sellainen systeemi, että varallaolija saisi poistaa oman varasijaisuutensa pois kesken viikon?

yyvää on, että on varalla, mutta jos paikka aukeaa myöhään ja työntekijän pitää nopealla varoitusajalla päästä töihin.

kuulostaa hyvältä, jos peruutuksia tulee paljon, muttei toimivalta jos peruutuksia tulee vähän

+Hyvää: saa mahdollisesti lisävuoroja. Huonoa: varallaolevan pitää olla valmis yllättävässä tilanteessa, pitääkö varallaolijan seurata tilannetta aina mahdollisten viime hetken peruutuksien takia?

+voisi tehdä lisätunteja silloin kun sopii

+hyvää: mahdollisuus lisävuoroihin. Huonoa: jos jollain on muutenkin vähän vuoroja niin joutuu turvautumaan varallaolopaikkoihin.

+idea on hyvä

+hyvää: jos tulee yllättäviä poissaoloja, työnantajan on helppo saada työvoimaa kyseiseen paikkaan. huonoa: kuinka nopealla varoitusajalla tulee tieto siitä, että saikin työvuoron johonkin paikkaan.(jos ei saakaan työvuoroa, siihen päivään ei kuitenkaan pysty sopimaan mitään muuta, koska on varalla.)

+hyvä on, jos joku on esim. sairas. ja jos vuorossa on joku varalla niin säästää aikaa ja vaivaa kun ei tarvitse yrittää väkisin saada joku tilalle.

-ne jotka tahtovat tehdä paljon töitä, saisivat lisävuoroja silloin tällöin. Kuitenkin vuorojen epävarmuus saattaisi ahdistaa.

-miinusta siitä, että jos on varalla ja sitten parin tunnin varoitusajalla pitäisi päästä töihin, vain sen takia että se joka on luvannut alun perin tehdä vuoron peruuttaa. minusta tässä pitäisi olla sääntö, että viimeistään parin päivän varoitusajalla pitäisi ilmoittaa että jos varallaolijaa tarvitaan, että hän voi tehdä muita suunnitelmia.

- olisi hyvä saada tietää työvuorot aikaisemmin kuin samana päivänä, sillä sitten ei pysty sopimaan muita töitä jos joutuu varalle
- onko tämä siis sellainen juttu että minä tuuraan jos joku henkilö esimerkiksi sairastuu, jos olen sattunut varaamaan sille päivälle varallaolopaikan?
- ilmoitus varavuorolaiselle tarjoutuneesta työstä pitää tulla sitten puhelimeen hyvissä ajoin, että vuoro kerkeää varautua. tai se olisi ainakin hyvä. onhan varaussysteemi ihan hyvä jos ei muuten saa tarpeeksi vuoroja. edellytyksenä että vuoroja vapautuu

8. Luettele mitä hyötyjä/haittoja näkisit, jos voisit itse varata omat työvuorosit?

-Helpompi suunnitella omaa aikataulua. Sekä työnantajalle että työntekijälle helpompaa suunnitella pidemmälle ajalle vuoroja. Sellainen tuli mieleen, että jos on vaikka opiskelija, ja tarvitsee muutaman päivän viikossa aikaa opiskeluun, ei väliä mitkä päivät, niin onko mahdollista merkata, että voi tehdä minä tahansa päivinä esim. 4 vuoroa viikossa. Tai kun jos merkkää vaan 4 jotain vuoroa, niin voi saada vain 3, vaikka olisi jonain muuna päivänä voinut tehdä neljännen.

+Se hyöty ainakin on, että voisin sopia omat menot paremmin.

+ANTAA MENNÄ VAA JA KOKEILLAA MITEN TOIMII

+hyvänä näkisin sen, että työvuoroissa olisi enemmän joustavuutta ja saisin todennäköisesti helpommin vapaapäivän silloin kun tarvitsisin. Haittana olisi se ettäne pitää varata itse, eli pitää muistaa tehdä ne varaukset.

+hyötynä näkisin enemmän mahdollisuuksia olla mukana suunnittelemassa omia työvuoroja. haittana lievä epävarmuus siitä, saako haluamansa työvuoron ja pitemmän tähtäimen suunnitelmien teko voi olla vaikeampaa.

+minulle on aika sama miten työvuorojen suunnittelu tapahtuu. Kehitysidea kuulostaa kyllä kätevältä, joten olisin valmis kokeilemaan sitä.

+Hyötynä olisi että saisi varattua itselle sopivampia päiviä, ettei tulisi peruutuksia lääkäreiden, harjoitusten ym. takia. Huonoa ehkä jos varaa "liikaa" vuoroja ei jaksakaan tehdä niin paljon loppujen lopuksi, ja tulee poissaoloja, mutta en pidä sitä todennäköisenä.

+joskus voisi laiskottaa eikä tulisi varailtua paljon vuoroja, toisaalta toimii myös toiseen suuntaan jos on rahan tarpeessa.

+omien asioiden suunnittelu muuttuu paljon helpommaksi, sillä voi rauhassa katsoa mitkä päivät sopivat. Tärkeää olisi myös tietää hyvissä ajoin mitkä vuorot toteutuvat.

+hyödyt olisi tietysti, että jokainen voi varata itselleen oman kalenterin mukaan hyvät vuorot. Huonoa taas, että vuorot menevät nopeasti ja kiirettä sa pitää jos aikoo saada edes yhden vuoron viikossa.

+Hyötyinä varmasti se, että jokainen käyttää aikansa maksimaalisesti hyödyksi. Haittoja en juuri keksi.

+henkilökohtaisten menojen suunnittelu olisi helpompaa, kuten nytkin. Hyöty on enemmänkin työvuorojen suunnittelijalla.

+eräänlainen oman työnajan hallinta paranisi

- Haittana juuri se että joutuu "kilpaillemaan" toisten työntekijöiden kanssa siitä kuka saa minäkin vuoron ja minne kun kaikki valitsevat omat vuoronsa.
- pääosin olen joka päivä töissä muutamia vapaita lukuun ottamatta, joten vuorojen varaaminen kannaltani tuntuu ehkä hieman turhalta, toisin kiun vapaapäivätoiveiden ilmoittaminen. Harvemmin käyville helpottuisi.
- hyötyä että saisi nopeasti kertoa toiveensa, miinusta että se joku ensimmäisenä kerkeää koneelle varaamaan, saa luultavasti parhaimmat vuorot.

Liite 4. Kyselyn tulokset

Kyselylomakkeen kvantitatiivisten kysymysten tulokset

Kysymys	N=KPL	Kyllä(%)	Ei (%)	En osaa sanoa (%)
Onko mielestäsi tapa, jolla työvuorot sovitaan soittamalla työntekijälle joka viikko toimiva?	N=19	52,6	21,1	26,3
Olisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuorot mielekkäämpi kuin tällä hetkellä oleva?	N=17	70,58	29,42	---
Toisiko kehitysehdotuksessa oleva tapa toteuttaa työvuoroja lisäarvoa Humanlinkkiä kohtaan työnantajana?	N=17	76,47	23,53	---